EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2012-2013

Laurentides

Québec

Adopté par le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides (CRPMT) le 14 mars 2012

RÉALISATION
Direction de la planification,
du partenariat et de l'information sur le marché du travail,
région des Laurentides

DIRECTION
Mehdi Ben-Amri

RECHERCHE ET RÉDACTION
Johanne Pes, conseillère

EN COLLABORATION AVEC
Robert Gareau, économiste régional
Robert Prud'homme, conseiller
Sophie Tremblay-Carle, conseillère

MISE EN PAGE ET RÉVISION LINGUISTIQUE
Sylvie Bock, agente de secrétariat
Solange Deschênes, réviseure

ÉDITION
Emploi-Québec Laurentides

Ce plan d'action régional d'Emploi-Québec peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
http://emploiquebec.net/regions/laurentides/publications.asp

DÉPÔT LÉGAL (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
ISBN 978-2-550-64089-9
Bibliothèque et Archives Canada, 2012
ISSN 1916-4254

© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE

Le Plan d'action régional (PAR) 2012-2013 s'inscrit dans le cycle de planification triennal 2011-2014. Tout en assurant une continuité avec l'année dernière, les actions prévues durant ce nouvel exercice visent à intégrer les pistes de solution émises par nos partenaires et le personnel d'Emploi-Québec Laurentides lors des consultations de l'automne 2011.

En effet, le Conseil régional et l'équipe d'Emploi-Québec Laurentides ont fait une tournée de consultations auprès des partenaires locaux et régionaux. Lors de ces rencontres, les intervenants du marché du travail ont été appelés à échanger sur les façons de mobiliser les bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail : travailleuses et travailleurs de 55 ans et plus, personnes immigrantes, personnes éloignées du marché du travail, etc. Au total, 165 participants, dont 45 représentants d'entreprises, ainsi que près de 200 membres du personnel des Laurentides ont participé à l'une ou l'autre de ces rencontres. Les commentaires émis par ceux-ci ont été recueillis, analysés et intégrés à la démarche d'élaboration du PAR 2012-2013.

Ainsi, pour l'année 2012-2013, Emploi-Québec Laurentides visera l'augmentation du taux d'emploi ainsi que l'intensification de ses interventions auprès des entreprises. Dans un contexte de vieillissement de la main-d'œuvre, des gestes seront également faits pour assurer l'équilibre du marché du travail, notamment par l'information sur le marché du travail et le développement des compétences des travailleuses et des travailleurs.

Le Conseil et Emploi-Québec Laurentides continueront à contribuer aux actions du Conseil emploi métropole et à la mise en œuvre du Plan Nord, notamment par des actions établies dans le PAR 2012-2013.

En terminant, le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides souhaite remercier ses partenaires, ainsi que l'ensemble du personnel d'Emploi-Québec Laurentides, qui contribueront à la réussite de ce plan.

STÉPHANE GAUTHIER
Président du Conseil régional
des partenaires du marché du travail
des Laurentides

JOHANNE DUMONT
Directrice régionale
d'Emploi-Québec Laurentides
et secrétaire du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 9

1. La mission d'Emploi-Québec, son offre de service et son cadre de gestion 11
   - 1.1 Son offre de service 11
   - 1.2 Le cadre de gestion 12
   - 1.3 Le partenariat 12

2. L'évolution de l'environnement et les principaux enjeux 15
   - 2.1 Les tendances du marché du travail 15
   - 2.2 Le contexte organisationnel 24
   - 2.3 Les principaux enjeux 25

3. Les ressources au service des individus et des entreprises 29
   - 3.1 Les ressources financières 29
   - 3.2 Les ressources humaines 31

4. Les orientations, les stratégies et les actions pour atteindre nos objectifs 33
   - Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service 34
   - Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes 37
   - Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements 42
   - Offrir des services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière 47
   - Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec 50

5. Les initiatives du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides ... 53

6. Les facteurs de contingence 55

ANNEXES

Annexe A - Les services offerts par Emploi-Québec Laurentides
Annexe B - Le Fonds de développement du marché du travail (FDMT) 2012-2013
Annexe C - Les indicateurs et les cibles de résultats par CLE, 2012-2013
Annexe D - Coordonnées des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides

INTRODUCTION

Emploi-Québec est une agence qui relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et qui est reconnue comme le service public d'emploi au Québec. Issue de l'intégration administrative en 2006 d'Emploi-Québec et de l'agence de la Sécurité du revenu, elle assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale. Emploi-Québec Laurentides fournit ces services sur le territoire des Laurentides.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie en concertation par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail[1]. Ainsi, la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) porte essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi. La planification liée aux services de solidarité sociale relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, conformément à la Loi sur l'administration publique[2].

Par son plan d'action, Emploi-Québec contribuera à la réalisation du Plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2011-2014. De plus, son plan d'action est élaboré dans le respect des paramètres de transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi, tels qu'ils ont été convenus avec le gouvernement fédéral dans l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail[3]. Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est aussi réalisée dans une perspective triennale. Cette perspective pluriannuelle s'impose eu égard à la nature structurelle et au caractère persistant des problèmes auxquels s'attaque le service public d'emploi. Ainsi, les orientations du présent plan d'action, bien qu'elles aient fait l'objet de modifications pour tenir compte de l'incertitude économique en 2012, s'inscrivent en continuité avec celles de 2011-2012. L'action d'Emploi-Québec s'inscrit aussi dans le contexte du Plan d'action de développement durable[4] et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens[5] du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La planification nationale trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux, qui précisent les actions régionales pour concrétiser les orientations du plan d'action d'Emploi-Québec. Ainsi, le Plan d'action régional d'Emploi-Québec Laurentides 2012-2013 nous permet de participer à la réalisation du plan d'action national. Le plan d'action régional présente des stratégies et des actions régionales qui seront mises en œuvre en 2012-2013 en réponse aux enjeux du marché du travail régional.

Conformément aux dispositions légales contenues dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides a approuvé le plan d'action régional, lors de sa

1. L.R.Q., chapitre M-15.001.
2. L.R.Q., chapitre A-6.01.
3. Il s'agit de l'Entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, 1997.
4. Il s'agit du Plan d'action de développement durable 2008-2013 du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, 50 pages.
5. http://www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp.

rencontre du 14 mars 2012. Le plan a ensuite été approuvé par la Commission des partenaires du marché du travail et par la ministre responsable de l'Emploi.

1. LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC, SON OFFRE DE SERVICE ET SON CADRE DE GESTION

Emploi-Québec a pour **mission** de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Emploi-Québec a une **vision** qui s'exprime par cet énoncé : le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

1.1 SON OFFRE DE SERVICE

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axés vers l'emploi, c'est-à-dire un parcours qui permet d'assurer un cheminement fluide et un accompagnement des personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre. Le lecteur trouvera à l'annexe A la liste des services offerts par Emploi-Québec Laurentides.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[6], Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, en vertu du volet Solidarité sociale de son offre de service, l'agence soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux quant à l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et de leurs communautés et à la réduction de la pauvreté.

6. La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.

1.2 LE CADRE DE GESTION

L'action d'Emploi-Québec s'inscrit dans le cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec. Celui-ci est fondé sur des résultats mesurables répondant aux cibles et aux objectifs définis préalablement en fonction des services à fournir. Le cadre de gestion d'Emploi-Québec est défini dans sa convention de performance et d'imputabilité[7]. Celle-ci précise notamment les indicateurs servant à l'établissement des cibles et à la reddition de comptes.

Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion et les dépose à l'Assemblée nationale. Afin de tirer le meilleur parti de la gestion par résultats, Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en partenariat. Manifestations de ce partenariat, les deux ententes[8] convenues entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail favorisent le renforcement du rôle et de la contribution des partenaires à l'égard de la qualification de la main-d'œuvre. Emploi-Québec s'appuie aussi sur l'expertise d'un réseau d'organismes œuvrant au développement de l'employabilité[9].

Le présent plan d'action régional servira de base à la reddition de comptes annuelle d'Emploi-Québec Laurentides auprès des citoyennes et des citoyens de la région. Ainsi, les indicateurs et les cibles de résultats qui y sont présentés serviront de points de repère pour leur permettre d'évaluer notre performance. Emploi-Québec Laurentides prépare un bilan annuel de gestion à la fin de chaque exercice financier et le rend accessible sur le site Internet d'Emploi-Québec.

1.3 LE PARTENARIAT

Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en partenariat, tel qu'il est mentionné ci-dessus. Emploi-Québec Laurentides fait une large place au partenariat. Nous croyons que le partenariat constitue la pierre angulaire à partir de laquelle prennent forme les interventions d'Emploi-Québec en matière de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi et de la lutte à la pauvreté.

Le **Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides** est l'instance constituant la structure partenariale régionale du marché du travail. Il a pour responsabilité de définir les problèmes du marché du travail et d'élaborer le plan d'action régional. Sa responsabilité porte essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi.

Emploi-Québec Laurentides, dans une relation d'associés, partage avec ses **partenaires de gestion** des ressources et des responsabilités. La Conférence régionale des élus (CRÉ), qui a pour responsabilité d'assurer une concertation des divers intervenants de la région et la planification des

7. http://emploiquebec.net/publications/pdf/00_etude_CPI2006.pdf.
8. Il s'agit des deux ententes suivantes : Un partenariat actif au service de l'ensemble de la population du Québec pour un service public d'emploi performant et une action concertée en faveur du développement des compétences de la main-d'œuvre intervenue en décembre 2005 et Entente relative aux responsabilités attribuées et aux fonctions déléguées à la Commission conclue en février 2008.
9. Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant au développement de l'employabilité, adopté en 2004, témoigne de l'importance du rôle de ces organismes dans l'offre de service d'Emploi-Québec.

objectifs et des priorités de développement sur le territoire, est l'une de ces ressources. Ainsi, la CRÉ doit tenir compte dans son plan d'action des stratégies et des objectifs régionaux en matière d'économie et d'emploi déterminés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides.

Avec ses **partenaires de concertation**, Emploi-Québec Laurentides met en commun des idées, des priorités, des façons de faire; elle s'entend sur des orientations, des stratégies et des gestes à poser. Les principaux partenaires sont la Conférence administrative régionale (CAR), responsable d'harmoniser l'action gouvernementale en région, le Forum régional des Laurentides Emploi-Québec – Ressources externes qui assure une interface fonctionnelle entre les organismes communautaires en employabilité et les services publics d'emploi concernés, le Comité de concertation de l'entente MELS-MESS, en ce qui concerne la formation et, finalement, plusieurs autres tables et comités sectoriels régionaux.

Lors d'une relation d'affaires, Emploi-Québec Laurentides a recours à des **partenaires de services** par un engagement contractuel visant à offrir une activité ou un service préalablement défini. Les principaux partenaires de services sont les centres locaux de développement (CLD) pour l'établissement des ententes concernant la mesure Soutien au travail autonome, les carrefours jeunesse-emploi (CJE) pour la mise en œuvre du programme Jeunes en action et les organismes communautaires oeuvrant en employabilité dans la réalisation des offres et des contrats de services.

Parmi les manifestations de ce partenariat régional, Emploi-Québec Laurentides participe aux groupes ou comités régionaux suivants :

- Le Groupe des partenaires pour la solidarité en matière de lutte contre la pauvreté, sous la responsabilité de la Conférence régionale des élus des Laurentides.

- Le Comité de suivi de l'Entente spécifique sur l'immigration dans la région des Laurentides, conclue entre la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, la Conférence régionale des élus des Laurentides, le Forum jeunesse des Laurentides, le ministre responsable de la région des Laurentides et le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides.

- Le Comité de suivi de l'Entente sur l'égalité entre les hommes et les femmes dans la région des Laurentides pour 2011-2015. Cette entente, en processus d'élaboration et de signature, sera conclue entre le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, la Conférence régionale des élus des Laurentides, le Forum jeunesse des Laurentides et Emploi-Québec Laurentides.

- Le Comité de suivi de l'entente partenariale sur la réussite éducative des jeunes dans les Laurentides (PREL) ainsi que le Comité régional Équi-TÉ en vue de promouvoir la persévérance scolaire dans la région.

2. L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES ENJEUX

2.1 LES TENDANCES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

- Pour l'ensemble de 2011 l'emploi a progressé, mais les données de décembre ont été moins reluisantes avec un recul de l'emploi dans la région et au Québec[10].
- Ces résultats décevants et le climat d'incertitude entourant l'économie mondiale, en raison notamment des difficultés économiques de la zone euro, ont refroidi l'optimisme des prévisionnistes. Les projections demeurent néanmoins positives pour 2012, une croissance du produit intérieur brut étant prévue[11].
- Certaines caractéristiques de l'économie des Laurentides suggèrent que la situation à moyen terme continuera d'être parmi les plus avantageuses au Québec.
- Pour l'ensemble de la période de 2011-2015, l'emploi sera en progression. Pour cette période, Emploi-Québec Laurentides anticipe une augmentation de 26 000 personnes en emploi[12], soit un taux de croissance annuel moyen de 1,8 %.
- Comme au Québec, le marché du travail des Laurentides sera marqué par le vieillissement de la main-d'œuvre. Dans ce contexte, les départs à la retraite devraient créer de nombreuses ouvertures sur le marché du travail. Des estimations produites à partir de données de la Régie des rentes du Québec indiquent que les besoins pour combler les départs à la retraite pourraient s'élever à 36 000 entre 2011-2015[13].
- Les conséquences de ces changements marquants soulèvent bien des interrogations, notamment en regard de l'adaptation aux changements de certains travailleurs âgés et de la rareté appréhendée de main-d'œuvre qualifiée.
- Malgré une situation d'ensemble favorable, des disparités importantes persistent entre les municipalités régionales de comté de la région.

LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN 2011

Pour diverses raisons, dont la croissance démographique[14], les investissements publics et privés, la diversité économique, l'accès au bassin de consommateurs de la grande région de Montréal et la

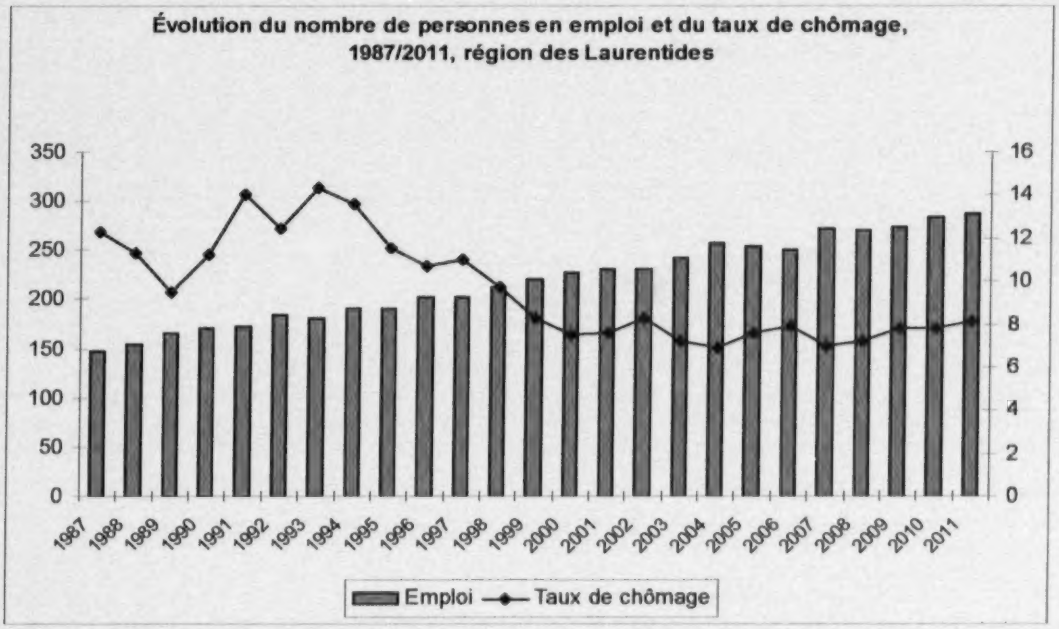
10. *L'emploi au Québec*, bulletin mensuel, volume 27, numéro 12, décembre 2011.
11. *Prévisions économiques et financières*, Desjardins, Études économiques, 23 janvier 2012. Selon cette source, le PIB progressera de 1,7 % en 2012. Selon le Conference Board du Canada (*Metropolitain Outlook*, hiver 2012), le PIB connaîtra une croissance de 1,8 % en 2012. Rappelons que la croissance du PIB a été de 2,5 % en 2010.
12. Les données sont fondées sur le lieu de résidence des personnes en emploi. Certaines peuvent occuper un poste à l'extérieur de la région, souvent à Laval ou à Montréal. Ces chiffres doivent être interprétés comme des ordres de grandeur.
13. Même commentaire que précédemment.
14. Selon les plus récentes prévisions démographiques de l'Institut de la statistique du Québec, la région verra sa population croître de 34 % entre 2006 et 2031, soit nettement au-dessus de la progression anticipée pour le Québec (15,6 %).

qualité de vie qu'offre notre région, l'effectif de personnes en emploi a augmenté à une cadence supérieure à celle du Québec au cours des dernières années.

Après avoir récolté des gains en 2009, malgré un contexte économique plus difficile, la situation de l'emploi régional s'est raffermie en 2010 avec une augmentation de 9 000 personnes en emploi ou 3,2 %. Les résultats pour l'ensemble de 2011 sont demeurés positifs, mais les gains ont été plus modestes, soit une progression de 1,6 %.

En 2011, la population active a progressé plus rapidement que l'emploi, entraînant du même coup une remontée du taux de chômage de 7,8 % à 8,1 %. Bien qu'il soit supérieur à celui de 2007 (7,0 %), il demeure cependant nettement inférieur aux niveaux atteints lors de la récession du début des années 1990 (14 % en 1991).

Figure 1



Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active.*

LES PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES POUR 2012

En ce qui a trait aux perspectives économiques, « l'évolution de l'économie en 2012 est particulièrement difficile à prévoir, en raison, entre autres, de l'instabilité des marchés boursiers, des difficultés croissantes de l'Europe à l'égard de la dette de certains pays (Grèce, Italie, Espagne), de la fin des mesures gouvernementales de soutien à l'économie mises en place durant la récession, de même que des mesures d'austérité annoncées pour contrer la hausse des déficits, de la faible

croissance de l'économie américaine et de l'impasse politique dans ce pays limitant l'injection de nouvelles sommes d'argent pour soutenir la croissance économique et la création d'emplois. Dans ce contexte, les nouvelles prévisions de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont été revues à la baisse de façon importante. Selon ces prévisions, la zone euro serait présentement en légère récession[15]. En 2012, la Banque mondiale anticipe que le PIB réel de la zone euro sera en baisse de 0,3 %. Ces derniers développements ne sont pas sans risques pour l'économie québécoise, du moins à court terme.

Malgré le climat d'incertitude, les grandes institutions financières anticipent en moyenne que la croissance économique au Québec s'établira à 1,6 % en 2012 (+1,7 % en 2011 selon leur prévision). L'emploi devrait s'accroître de 0,3 % et le taux de chômage devrait se maintenir à 7,8 %. Par ailleurs, aucune institution financière ne prévoit de récession au Québec[16].

LES PERSPECTIVES DE CROISSANCE DE LA RÉGION

Certaines caractéristiques de l'économie régionale suggèrent qu'à moyen terme la situation continuera d'être parmi les plus avantageuses au Québec. D'abord, le dynamisme démographique régional continuera de jouer un rôle considérable dans la croissance. La construction et les services, notamment ceux qui sont reliés à la consommation, sont particulièrement sensibles à cette variable. Ensuite, l'avenir prometteur de l'aéronautique[17] constitue un atout de premier plan. Enfin, l'économie est diversifiée, donc moins vulnérable aux défaillances d'un secteur en particulier.

Pour l'ensemble de la période de 2011-2015, l'effectif de personnes en emploi progressera de 26 000, soit au rythme annuel moyen de 1,8 %. Il s'agira de la plus forte croissance, avec Lanaudière, parmi les régions du Québec.

Les tendances sectorielles

Comme par le passé, le **secteur primaire** ne sera pas une grande source de création d'emplois d'ici 2015. Mentionnons cependant que des pointes d'embauche importantes, mais de courte durée, surviennent durant certaines périodes de l'année, principalement l'été. Mais, mis à part ces « booms » saisonniers, l'ajout net d'emplois demeure faible, sinon nul, dans le secteur primaire. En 2011, seulement 0,8 % des personnes en emploi se retrouvaient dans les industries du primaire.

En 2011, le **secteur de la fabrication** comptait près de 39 000 personnes en emploi, en hausse par rapport à 2010. La force de la devise canadienne, la montée de la concurrence des pays émergents, tant sur notre marché intérieur que sur nos marchés extérieurs, de même que l'incertitude économique mondiale, particulièrement celle de la zone euro, représentent autant de défis que doivent affronter les

15. Selon les perspectives économiques de la Banque mondiale de janvier 2012, la zone euro connaîtrait une baisse de son PIB réel de 0,3 % en 2012.
16. Source : le Plan d'action d'Emploi-Québec 2012-2013.
17. La région regroupe des chefs de file dans l'industrie aérospatiale et parmi les grands équipementiers de cette industrie. Ce sont Bombardier Aéronautique (avions civils) à Mirabel, Bell Helicopter Textron Canada (hélicoptères civils) à Mirabel, Pratt & Whitney Canada (moteurs à turbine à gaz) à Mirabel, Messier & Dowty (trains d'atterrissage) à Mirabel, Sonaca NMF Canada (panneaux d'ailes de grandes dimensions) à Mirabel.

entreprises de la fabrication. Cependant, dans ce domaine, la région peut compter sur la présence importante d'un secteur industriel considéré comme l'un des plus porteurs pour le développement de l'économie du Québec, à savoir l'aéronautique. Avec la mise en œuvre du projet de la CSeries et l'implantation de Pratt & Whitney à Mirabel, l'avenir de cette industrie s'annonce favorable.

Dans notre région, le **secteur de la construction** a connu un recul de l'emploi en 2011. L'activité demeure cependant importante avec un nombre d'emplois (24 000) historiquement élevé. Les plus récentes prévisions de la Commission de la construction du Québec (CCQ) pour l'ensemble du Québec indiquent que 2012 sera sous le signe de la croissance. Le sous-secteur résidentiel divergera cependant de cette tendance, puisqu'un repli de 6 % est prévu en 2012[18]. Dans les Laurentides, la croissance démographique, la création d'emplois et le niveau relativement faible des taux hypothécaires aideront la construction résidentielle, alors que l'activité non résidentielle soutiendra également l'activité. Cela étant dit, la forte croissance de l'emploi observée au cours des dernières années pourra difficilement se maintenir alors qu'une détérioration de la conjoncture économique pourrait également ébranler la confiance des ménages et affecter la construction résidentielle.

Le secteur tertiaire demeurera la principale source de création d'emplois

Dans les Laurentides comme au Québec, le secteur tertiaire domine la structure économique avec près de 80 % des emplois. Compte tenu de leur poids et de leur croissance, les activités du tertiaire ont accaparé la part du lion de l'augmentation de l'emploi observée entre 1987 et 2011. Dans l'ensemble, les activités du tertiaire seront en hausse d'ici 2015 et continueront d'être les chefs de file de la création d'emplois. La santé et les services professionnels, scientifiques et techniques continueront de croître à un rythme supérieur à la moyenne.

Appuyés par la démographie et l'amélioration globale de l'emploi, les services à la consommation (l'hébergement et la restauration, les loisirs, le commerce et les services personnels) apporteront aussi une contribution à la création d'emplois. Cependant, l'incertitude économique pourrait affaiblir la confiance des ménages en 2012.

Du côté des services gouvernementaux, le secteur de la santé continuera d'être le leader de la création d'emplois au cours des prochaines années. La croissance démographique exerce également une pression sur la demande de services publics et l'on peut s'attendre à une certaine croissance du côté de l'administration publique municipale. Précisons que cette dernière représente près de 50 % des personnes en emploi de l'administration publique dans notre région.

LA VIEILLISSEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

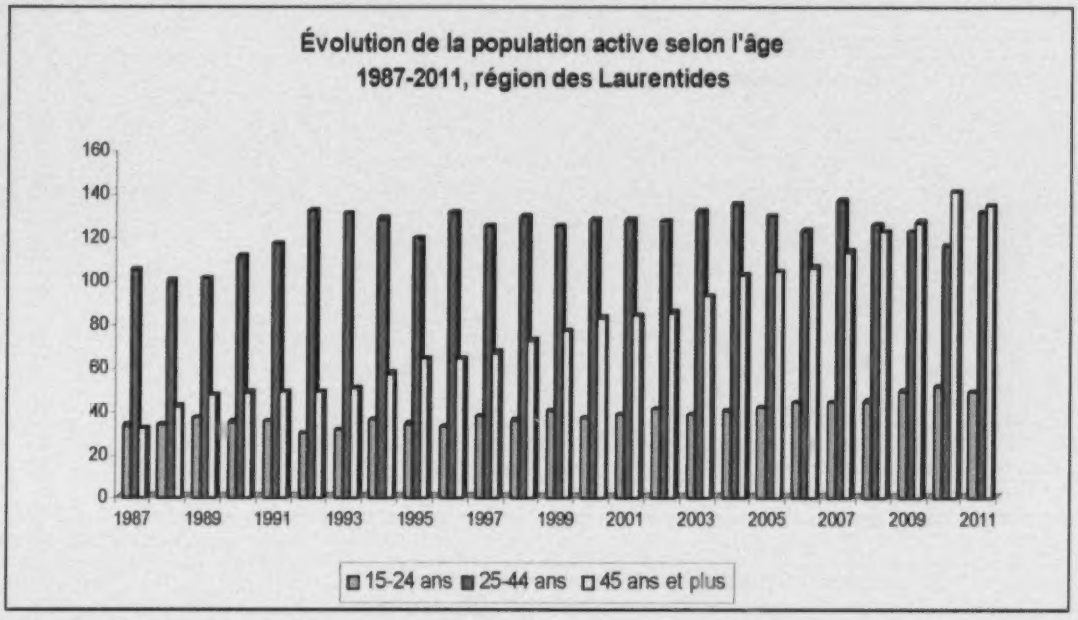
Comme au Québec, la région des Laurentides connaîtra un vieillissement de la population au cours des prochaines années. Cette tendance démographique trouve déjà écho du côté de la population active. Comme le montre la figure suivante, les personnes de 45 ans et plus sont, depuis 2009, le groupe le plus important sur le marché du travail.

18. *Perspectives 2012*, Commission de la construction du Québec, Direction recherche et organisation, décembre 2011.

Dans ce contexte, on s'attend à ce que les besoins attribuables au remplacement de la main-d'œuvre qui quittera son emploi pour la retraite soient potentiellement élevés au cours des prochaines années. Sur cet aspect, des projections effectuées par Emploi-Québec à partir des données de la Régie des rentes du Québec (RRQ) fournissent un ordre de grandeur des besoins de remplacement attribuables aux retraites. Selon ces projections, le nombre de bénéficiaires augmentera de 36 000 au cours de la période de 2011-2015.

D'autres chiffres, ceux-là provenant de l'*Enquête sur la population active* de Statistique Canada, confirment le potentiel considérable de besoins générés par les départs à la retraite. Selon cette source, en 2011, la région des Laurentides comptait 44 000 personnes en emploi de 55 ans et plus. Considérant qu'au Québec l'âge médian de la retraite était de près de 60 ans en 2010, on peut penser qu'un grand nombre de ces travailleurs prendront leur retraite au cours des prochaines années

Figure 2



Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active.*

Cela étant dit, le vieillissement de la main-d'œuvre ne se limite pas à la seule question du remplacement des travailleuses et des travailleurs. En effet, le marché du travail se caractérise par la présence de plus en plus grande de personnes de 55 ans et plus en emploi. Cette réalité démographique n'est pas sans conséquences sur la gestion des ressources humaines :

- L'expérience et les compétences des travailleurs plus âgés sont des atouts pour les entreprises. Le transfert des connaissances aux plus jeunes s'avère donc crucial.

- Les secteurs économiques qui traditionnellement recrutaient une bonne partie de leur main-d'œuvre dans le bassin des jeunes travailleurs (exemples : commerce, hébergement et restauration) pourront compter sur l'accroissement du groupe des 55 ans et plus.

- Si l'on a beaucoup parlé ces dernières années des problèmes liés à la gestion de la nouvelle main-d'œuvre, les questions sur la gestion de travailleurs plus âgés prendront de l'importance et les entreprises qui souhaitent retenir leurs travailleurs d'expérience auront avantage à adapter leur gestion des ressources humaines afin de répondre à leurs besoins.

UN REGARD SUR DES GROUPES DE CLIENTÈLES

L'examen des données pour certains groupes de clientèles révèle l'existence de **bassins de main-d'œuvre dans la région qui n'ont pas atteint leur plein potentiel quant au taux d'activité**.

Les femmes

Les femmes ont considérablement accru leur présence sur le marché du travail au fil des années. Ainsi, l'écart entre le taux d'activité des hommes et celui des femmes a fortement diminué, passant de 25,5 points de pourcentage en 1987 à 6,4 points en 2011. On a également observé une forte réduction des écarts dans le taux d'emploi. Les femmes sont cependant surreprésentées dans les postes à temps partiel avec un peu plus de 60 % de l'effectif en emploi dans cette catégorie. Quant au taux de chômage, il est inférieur à celui des hommes depuis plusieurs années. Ainsi, selon les estimations de l'*Enquête sur la population active,* les femmes affichent un taux de chômage de 7,9 %, soit un peu moins que celui des hommes (8,3 %). Par ailleurs, en 2005, le revenu moyen d'emploi des femmes dans les Laurentides est inférieur de 14 822 $ à celui des hommes de la région[19]. Il s'agit de l'un des plus grands écarts de revenu entre hommes et femmes au Québec.

Les jeunes

Les jeunes de 15 à 24 ans n'ont pas suivi la tendance générale en 2011 et ont vu leur effectif en emploi glisser à environ 41 000. Les personnes de 25 à 44 ans ont pour leur part connu une augmentation de l'effectif en emploi tandis que le groupe des 45 ans et plus affichait un repli. Le taux de chômage des jeunes de 15 à 24 ans a remonté de 0,5 point pour s'arrêter à 14,5 %. Il demeure supérieur à ceux des personnes de 25 à 44 ans (7,8 %) et des personnes de 45 ans plus (6,2 %). La durée moyenne du chômage est cependant beaucoup plus courte chez les 15 à 24 ans (8,5 semaines) que chez les 25 à 44 ans et les 45 ans et plus (15 semaines et 19 semaines respectivement).

19. Source : *Portrait statistique Égalité femmes/hommes - Où en sommes-nous dans les Laurentides ?*, Conseil du statut de la femme, février 2010.

Les personnes immigrantes

Même si la part de la population immigrante demeure relativement modeste dans les Laurentides, elle a néanmoins connu une progression importante et l'on doit s'attendre à ce que cette tendance se poursuive au cours des prochaines années. Les personnes immigrantes représentent une part de plus en plus grande de notre population. La progression de la population immigrante entre 2001 et 2006 (26 %) a largement surpassé celle de l'ensemble de la population (10,8 %) au cours de cette période. Par conséquent, les personnes immigrantes représentaient 3,9 % de la population totale de la région en 2006, comparativement à 3,5 % en 2001.

Les personnes immigrantes ayant élu domicile dans les Laurentides sont en général en bonne position sur le marché du travail : au recensement de 2006, leur taux de chômage était sous la moyenne régionale (5,3 % versus 5,7 %). Cette situation n'est toutefois pas la même pour les personnes nouvellement arrivées : le taux de chômage des personnes installées dans la région et ayant immigré entre 2001 et 2006 était de 9,6 %, soit près de 4 points au-dessus de la moyenne régionale. Une enquête menée en 2010[20] auprès des entreprises de 5 employés et plus de la région révèle que 30 % des établissements emploient des personnes immigrantes. La proportion des établissements qui emploient des personnes immigrantes est passablement plus faible dans la région des Laurentides que sur l'île de Montréal (75,4 %) ou à Laval (58,6 %).

Les personnes de 45 ans et plus

Longtemps le groupe le plus nombreux, les 25 à 44 ans ont cédé leur place aux 45 ans et plus en 2009. La montée des 45 ans et plus sur le marché du travail a été constante depuis 1987. En 2010, la population active des 15 à 24 ans représentait 14 % du total alors que celles des 25 à 44 ans et des 45 ans et plus atteignaient 37,7 % et 45,8 % respectivement. Les 55 ans et plus ont considérablement accru leur présence dans la population active, leur part s'élevant à 16 %, comparativement à 5,7 % en 1987. Quant au nombre de personnes de 55 ans et plus en emploi, il tend à croître, atteignant 45 000, soit 36 500 de plus qu'en 1987[21].

Les personnes handicapées

En 2006, la région comptait 25 600 personnes de 15 à 64 ans ayant une incapacité[22], qualifiée de légère ou modérée dans plus de la moitié des cas (58,5 %). Le manque de mobilité et d'agilité et la douleur sont les trois types d'incapacités déclarées le plus fréquemment. Des données régionales de 2006 indiquent que la participation au marché du travail des personnes atteintes est beaucoup plus faible que celle des personnes n'ayant pas d'incapacité (taux d'activité de 50 % comparativement à 78,3 %). Quant au taux d'emploi des personnes avec incapacité, il était de 44,5 % en 2006, alors que celui des personnes avec et sans incapacité s'élevait à 72,4 %. Enfin, le taux de chômage des

20. Enquête sur la main-d'œuvre et la formation réalisée à l'été 2010 par la firme de sondage SOM.
21. Cette très forte progression s'explique par la croissance démographique de ce groupe d'âge et par l'augmentation également substantielle de leur taux d'emploi, qui est passé de 15,9 % en 1987 à 31,2 % en 2010.
22. Les données sur les personnes ayant une incapacité proviennent de l'Office des personnes handicapées du Québec et de l'Institut de la statistique du Québec.

personnes avec incapacité était de 14,4 % en 2006, alors que celui des personnes sans incapacité était de 8,9 %.

Les personnes défavorisées sur le plan de l'emploi

Si les travailleurs plus qualifiés se tirent généralement bien d'affaire, il en va autrement de ceux dont les compétences et le profil d'employabilité marquent un certain « éloignement » par rapport aux exigences du marché du travail ou encore de ceux qui n'ont pas d'expérience sur le marché du travail québécois, dont les compétences ne sont pas reconnues ou qui font l'objet de discrimination. Ces personnes doivent affronter des obstacles qui rendent plus difficile leur intégration durable sur le marché du travail et cette réalité suggère des interventions adaptées.

Les données de décembre 2011 montrent que 12 635 personnes étaient prestataires du Programme de l'aide sociale[23], soit une progression de 1,3 % par rapport à la même période de 2010. Par contre, la progression de l'effectif tend à ralentir. Un peu plus de 5 000 prestataires présentent une contrainte temporaire à l'emploi, principalement en raison de l'âge et pour des raisons liées à la santé et à la grossesse ou aux soins des enfants.

Les prestataires de l'assurance-emploi

Les prestataires de l'aide sociale constituent avec les prestatires de l'assurace-emploi le bassin traditionnel de clientèles d'Emploi-Québec. En novembre 2011, la région comptait un peu plus de 17 000 prestataires de l'assurance-emploi, soit une baisse de 16 % par rapport au même mois de l'année précédente. Depuis plusieurs mois, on observe un repli du nombre de prestataires de l'assurance-emploi.

LES DISPARITÉS RÉGIONALES

La situation socioéconomique n'est pas la même pour toutes les collectivités de notre région et ces différences sont persistantes. Année après année, on observe des disparités non négligeables entre les MRC des Laurentides. De façon générale, les MRC situées dans la partie métropolitaine de la région présentent une situation socioéconomique meilleure que celle des MRC situées plus au nord. Les données officielles les plus récentes sur le taux de chômage par MRC proviennent du recensement de 2006 et confirment la persistance des disparités entre les MRC de notre région. Les données administratives provenant de l'assurance-emploi et de l'aide sociale fournissent aussi un éclairage intéressant sur les différences socioéconomiques qui caractérisent nos MRC. Ainsi, selon les données de novembre 2011, le taux de prestataires était nettement plus élevé dans les MRC d'Antoine-Labelle (3,3 %) et d'Argenteuil (4,1 %) que dans celles de Thérèse-De Blainville (1,1 %), de Mirabel (1,2 %) et de Deux-Montagnes (1,7 %).

Afin de fournir une mesure synthèse de ces différences, un indice de disparité a été construit par Emploi-Québec Laurentides à partir de quatre variables (les taux d'emploi, les taux de prestataires de

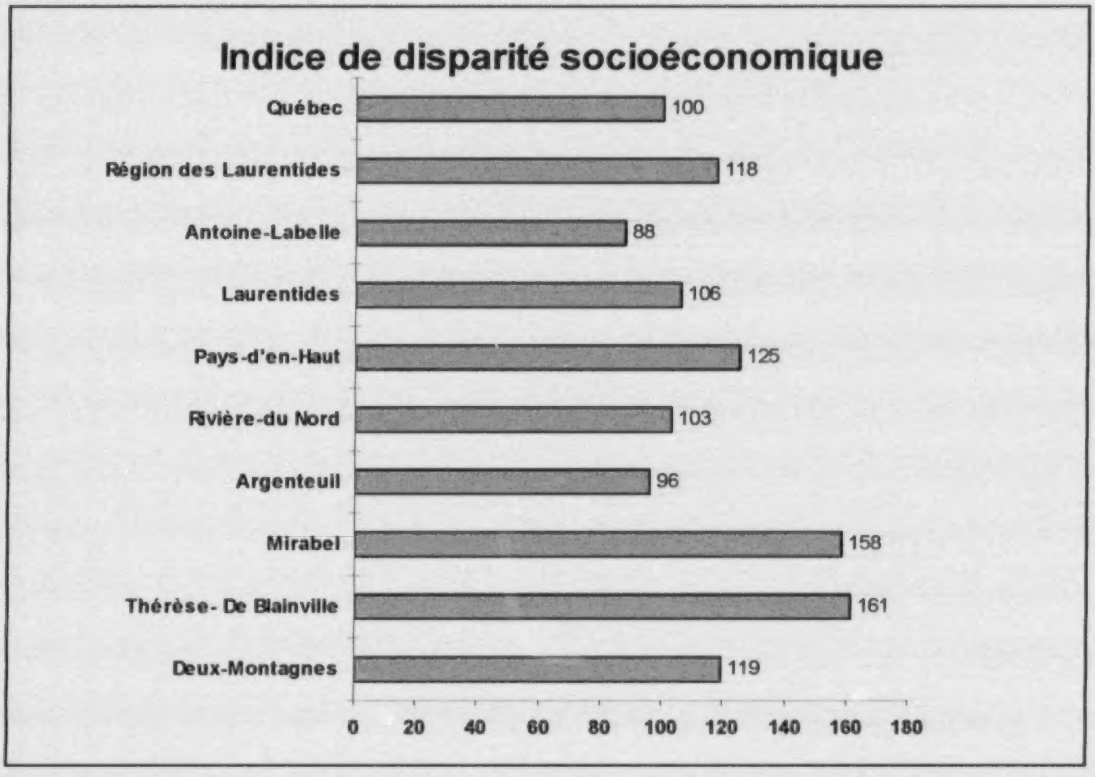
23. Prestataires de l'aide sociale sans contraintes et ayant une contrainte temporaire.

l'aide financière de dernier recours[24] et de l'assurance-emploi de même que le pourcentage de personnes sous le seuil de faible revenu, 2006). Le graphique de la page suivante illustre les résultats.

Un coup d'œil confirme le déséquilibre entre les MRC, alors que les indices varient de 88 à 161. Pour interpréter ces données, précisons qu'un indice supérieur à 100 indique que la collectivité présente une situation relativement plus favorable que le Québec, alors qu'un indice inférieur à 100 indique une situation relativement moins favorable. Aux fins de l'exercice, on attribue la cote 100 à l'ensemble du Québec.

Figure 3

Indice de disparité socioéconomique, MRC de la région des Laurentides, région des Laurentides et Québec, 2011



Source : Emploi-Québec.

24. Les prestataires de l'aide financière de dernier recours comprennent les prestataires aptes au travail ou sans contrainte, les prestataires ayant des contraintes temporaires ainsi que les prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi.

2.2 LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

> Les changements anticipés sur le marché du travail d'ici 2018 auront des répercussions profondes sur le profil de nos clientèles, leurs besoins et les moyens à mettre en œuvre pour y répondre. La diminution du bassin traditionnel de clientèles d'Emploi-Québec entraînera vraisemblablement de nouvelles approches face à celle-ci.

Dans la section 2.1, on a examiné les tendances du marché du travail dans la région des Laurentides. Les économistes d'Emploi-Québec ont fait pour l'ensemble du Québec des prévisions allant jusqu'à 2018[25] qui permettent d'entrevoir une profonde mutation du marché du travail, donc du contexte dans lequel Emploi-Québec évolue. Ainsi, on prévoit que la situation sur le marché du travail au Québec connaîtra une grande amélioration d'ici 2018 :

- le taux d'emploi des 15 à 64 ans passerait de 71,8 %[26] à 75,3 %;
- le taux de chômage passerait de 7,2 %[27] à 5,5 %;
- les bassins des clientèles de prestataires l'assurance-emploi actifs et aptes au travail et de prestataires du Programme d'aide sociale desservis par nos services diminueraient du tiers, passant de 611 395 en 2010 à 404 798 en 2018. Or ces personnes constituent le bassin traditionnel de clientèles d'Emploi-Québec;
- les personnes qui sont les plus éloignées du marché du travail continueront néanmoins à éprouver des difficultés à trouver ou à maintenir un emploi;
- les employeurs auront de plus en plus de difficultés à recruter et à retenir leur main-d'œuvre. Un tel contexte sera très propice aux mouvements de personnel, les personnes profitant des meilleures occasions d'emploi qui se présentent sur le marché du travail.

Ainsi, le marché du travail fera face à de grands changements. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement observera-t-on une baisse de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec composera avec l'accentuation des mouvements de personnel au sein de son organisation, notamment en raison des nombreux départs à la retraite et de l'application de la règle gouvernementale relative au remplacement des personnes qui prennent leur retraite.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements notables ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. À titre d'exemple, il est devenu commun d'utiliser Internet pour recevoir des services ou interagir avec des institutions publiques ou des entreprises (banques, services gouvernementaux, etc.).

25. André Grenier, *Le marché du travail au Québec. Perspectives à long terme 2009-2018*, Direction du Centre d'études sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, 2009, 40 pages.
26. En 2008, année de base pour la prévision.
27. Idem.

2.3 LES PRINCIPAUX ENJEUX

Les quatre grands enjeux auxquels Emploi-Québec doit faire face sont :

1. L'incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et ses répercussions sur le marché du travail québécois en 2012.
2. Le contexte de mutations profondes du marché du travail, le vieillissement de la main-d'œuvre et des difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi chez certains groupes de personnes, dans certaines régions ou certains secteurs ou milieux dévitalisés.
3. La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.
4. L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail dans un contexte de diminution de ses ressources.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides a recensé les principaux enjeux auxquels la région fera face en 2012-2013 à la lumière de l'évolution de la situation sur le marché du travail, du contexte organisationnel et également des résultats des consultations dont nous avons fait état dans le mot du président et de la directrice régionale au début du document.

PREMIER ENJEU : L'INCERTITUDE QUANT À L'ÉVOLUTION DE L'ÉCONOMIE MONDIALE

Compte tenu du nombre encore élevé de chômeuses et de chômeurs en 2011 et de l'incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale en 2012, un des enjeux importants pour le Conseil régional concerne précisément **l'incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et ses répercussions sur le marché du travail québécois,** plus particulièrement sur celui de la région **en 2012.**

DEUXIÈME ENJEU : UN CONTEXTE DE MUTATIONS PROFONDES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Au Québec, les prévisions démographiques laissent présager que d'ici 2018 une diminution du volume de main-d'œuvre disponible pourrait entraîner des raretés de main-d'œuvre dans plusieurs domaines et enrayer la croissance et le développement de l'économie québécoise, dans un contexte où il faudra notamment combler d'importants besoins de remplacement de la main-d'œuvre à la suite de nombreux départs à la retraire. En parallèle, le Québec dispose de quelques bassins de main-d'œuvre qui n'ont pas atteint leur plein potentiel quant au taux d'activité. Le marché du travail se resserrant, ces bassins devront être mis à contribution. Ce sont les personnes de 55 ans et plus, les prestataires de l'assistance sociale aptes au travail, les personnes ayant une incapacité, les personnes immigrantes, les autochtones, les membres des minorités visibles, etc.

Les Québécois seront donc appelés à prendre des mesures pour intégrer ces personnes sur le marché du travail et pour faciliter leur maintien en emploi. Ce faisant, ils pourront limiter les effets des potentielles raretés de main-d'œuvre et favoriser la prospérité économique du Québec.

La région des Laurentides jouit d'une situation privilégiée sur le plan démographique et elle dispose de quelques années de répit pour s'adapter, par comparaison à plusieurs autres régions du Québec. Par contre, la main-d'œuvre étant relativement mobile, les entreprises des Laurentides feront face à une concurrence accrue de la part des employeurs des autres régions qui voudront attirer chez eux cette main-d'œuvre. La mobilité accrue de la main-d'œuvre réduit par conséquent la marge de manœuvre dont la région pourrait bénéficier. La région a donc avantage à mobiliser sans plus attendre les intervenants sur le marché du travail afin de s'assurer notamment que les entreprises disposent d'un bassin de main-d'œuvre compétent et d'éviter ainsi que les raretés de main-d'œuvre nuisent à l'économie et à son développement.

La région des Laurentides n'échappe pas par ailleurs au phénomène du vieillissement de sa main-d'œuvre avec un marché du travail qui se caractérise par la présence de plus en plus grande des 55 ans et plus et l'importance des besoins pour combler les départs à la retraite qui pourraient s'élever à 36 000 entre 2011 et 2015. Le vieillissement de la main-d'œuvre ne se limite toutefois pas à la seule question du remplacement des travailleuses et des travailleurs (voir la section 2.1 sur les tendances du marché du travail).

Au-delà de l'aspect démographique, il n'est pas acceptable que des personnes soient exclues du marché du travail pour des raisons liées à leur âge, leur manque d'expérience sur le marché du travail québécois ou canadien, la présence d'un handicap ou encore parce qu'elles ont connu une longue période d'éloignement – et souvent bien involontaire – du marché du travail. Dans une perspective de lutte à l'exclusion sociale et à la pauvreté, il apparaît essentiel d'aider toutes les personnes qui veulent travailler à intégrer un emploi et à s'y maintenir et ainsi de leur permettre d'améliorer leur sort individuel et de contribuer pleinement au développement de notre région.

Ce **contexte de mutations profondes du marché du travail, vieillissement de la main-d'œuvre et difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi chez certains groupes de personnes, dans certaines régions ou certains secteurs ou milieux dévitalisés** constitue un deuxième enjeu de taille pour Emploi-Québec Laurentides.

Cet enjeu touche toutes les régions du Québec, mais il peut se manifester différemment d'une région à l'autre. De plus, il englobe plusieurs sous-enjeux que nous avons voulu décrire plus adéquatement.

À cet effet, le Conseil régional a convenu, à l'automne dernier, de réaliser une vaste consultation auprès de ses partenaires du marché du travail locaux et régionaux en vue de mieux décrire les enjeux, mais également de trouver des moyens qui pourraient être utilisés par Emploi-Québec Laurentides et ses partenaires pour attirer dans la région, intégrer et maintenir en emploi les

personnes immigrantes, pour intégrer et maintenir en emploi les personnes expérimentées ou de 55 ans et plus, ainsi que les personnes éloignées du marché du travail[28].

Les sous-enjeux régionaux

Les consultations régionales de l'automne 2011 ont permis de cerner un certain nombre de sous-enjeux régionaux ou locaux :

- Des besoins accrus pour les services publics d'emploi en raison de la croissance démographique dans la région des Laurentides, notamment en matière d'information sur le marché du travail pour soutenir la prise de décision des individus et des entreprises et lors des interventions d'Emploi-Québec ;
- Des infrastructures d'accueil insuffisantes pour attirer et retenir les personnes immigrantes dans la région, voire des résistances à l'accueil et à l'intégration en emploi des personnes immigrantes dans certains milieux;
- Des besoins en francisation importants pour favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes;
- L'intérêt insuffisant accordé par les entreprises et les organisations à la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et la préparation de la relève;
- Des adaptations à apporter à l'organisation et aux conditions de travail afin de répondre adéquatement aux besoins de la main-d'œuvre expérimentée et de favoriser la prolongation de la vie active des personnes expérimentées;
- Des lacunes en matière de transport dans plusieurs municipalités régionales de comté (MRC), particulièrement la MRC d'Argenteuil et celles au nord de Saint-Jérôme, qui limitent la mobilité des personnes et leur capacité de participer à une mesure ou d'intégrer et de conserver un emploi;
- Une offre de service en santé déficiente pour répondre aux besoins des clientèles qui ont des problèmes particuliers en matière de santé psychique, de dépendance, de trouble d'apprentissage ou autres troubles envahissants du comportement qui ont pour effet de nuire à leur capacité de s'intégrer de manière durable en emploi;
- Le travail au noir qui mine notre capacité de mobiliser les clientèles et de générer des sorties de l'aide;
- Le décrochage scolaire qui nuit à la capacité des jeunes d'intégrer un emploi et de s'y maintenir;
- L'exode des jeunes qui exacerbe les difficultés de recrutement des entreprises des MRC d'Antoine-Labelle et d'Argenteuil;
- Des outils et des interventions à moduler pour prendre en compte la réalité métropolitaine qui touche les MRC du sud de la région.

28. Une personne est éloignée du marché du travail en raison de l'écart entre ses compétences, voire ses qualités personnelles, et celles qui sont recherchées par les employeurs dans la profession ou le métier visé.

Certains de ces enjeux ne relèvent pas directement de la compétence d'Emploi-Québec. Par contre, l'agence a le mandat de favoriser la concertation en vue notamment de susciter l'emploi de la main-d'œuvre disponible, d'améliorer l'offre de main-d'œuvre et d'influer sur la demande de main-d'œuvre, de façon à favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail.

Dans la section 4 sur les stratégies et les actions, nous proposons un certain nombre d'actions concrètes en réponse à ces enjeux et sous-enjeux.

TROISIÈME ENJEU : LA PRÉVENTION DE LA DÉPENDANCE À L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS

La région des Laurentides affiche, en 2011, un taux d'assistance sociale de 5,5 % des 0 à 64[29] ans, donc légèrement plus élevé qu'en 2010 (5,4 %), 2009 (5,3 %) et 2008 (5,2 %).

Un des enjeux importants pour la région est **la prévention de la dépendance à l'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale**. Le défi est plus grand dans les MRC d'Antoine-Labelle et d'Argenteuil, qui sont les plus défavorisées selon les indices de disparité (voir la figure 3).

QUATRIÈME ENJEU : L'ADAPTATION ORGANISATIONNELLE D'EMPLOI-QUÉBEC

Les prévisions d'ici 2018 permettent d'entrevoir de profonds changements sur le marché du travail qui auront des répercussions considérables sur le profil de nos clientèles, leurs besoins et les moyens à mettre en œuvre pour y répondre. De plus, les technologies de l'information et des communications permettent maintenant d'envisager d'autres manières de travailler et de rendre les services à la population. Un enjeu important est **l'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail.**

29. Soit la proportion de prestataires des programmes d'assistance sociale (Programme d'aide sociale, Programme de solidarité sociale, programme Alternative jeunesse) parmi l'ensemble de la population de la région âgée de moins de 65 ans. Les données de population utilisées pour calculer les taux d'assistance sociale sont des données estimées fournies par l'Institut de la statistique du Québec.

3. LES RESSOURCES AU SERVICE DES INDIVIDUS ET DES ENTREPRISES

3.1 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Emploi-Québec est dotée d'un budget d'intervention annuel pour offrir les services publics d'emploi établis en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liés aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du niveau du budget accordé. Emploi-Québec dispose également d'un budget de transfert pour assurer le versement de l'aide financière de dernier recours ainsi que pour offrir d'autres programmes particuliers liés aux services de solidarité sociale.

L'importance des ressources mises à la disposition d'Emploi-Québec conditionne l'ampleur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient donc compte, notamment en ce qui concerne les cibles de résultats à atteindre pour les services publics d'emploi.

LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget initial s'élève à un peu plus de 33 millions de dollars pour l'année 2012-2013, auquel s'ajoute une somme de 4,5 millions de dollars en vertu de l'Entente sur le marché du travail, ainsi que des sommes additionnelles pour réaliser des projets particuliers approuvés par le Conseil emploi métropole (CEM), des projets économiques d'envergure approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) ou des projets en vertu d'initiatives ciblées pour les travailleurs âgés (ICTA) ainsi qu'un budget pour la Stratégie de soutien aux travailleurs de l'industrie forestière. On estime à 37,9 M$ le budget total de la région en 2012-2013.

Le budget 2012-2013 comprend des crédits de 28,3 M$ en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (EMT) et de l'Entente Canada-Québec sur le développement du marché du travail 2008-2014 (EDMT). Les crédits liés à la première entente doivent être utilisés pour l'aide aux participantes et aux participants de l'assurance-emploi ou pour les mesures de soutien au Service national de placement. Les crédits liés à la deuxième entente visent les mesures et les services d'emploi et de formation de la main-d'œuvre pour les personnes sans emploi qui ne sont pas des participantes ou des participants de l'assurance-emploi et pour les travailleuses et les travailleurs ayant des besoins de formation de base ou qui sont sans qualifications reconnues.

LA RÉPARTITION DU BUDGET D'INTERVENTION

La répartition du budget initial d'intervention (33 M$) du Fonds de développement du marché du travail se fait comme suit :

- une somme de trois millions de dollars en aides financières est allouée pour les services aux entreprises;
- une somme équivalente à 85 % du budget initial de base[30] est allouée aux CLE et une autre, équivalente à 15 % du budget initial de base, est allouée pour les services régionalisés qui sont offerts par une unité, un CLE la plupart du temps, mais qui permettent de desservir l'ensemble ou une grande partie de la population de la région. De plus, une réserve régionale est constituée, sous la responsabilité de la directrice régionale et de son comité de gestion, pour permettre à Emploi-Québec Laurentides d'investir dans des projets porteurs mais non prévus en début d'année;
- la répartition du budget par CLE tient compte de l'importance, pour chaque territoire de municipalité régionale de comté, de la population à risque de chômage et de sous-emploi ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre qui pourraient se traduire par des pertes d'emplois.

Le budget alloué à chacun des CLE est ensuite révisé à la hausse pour tenir compte des sommes additionnelles qui s'ajoutent en vertu de l'Entente sur le marché du travail (EMT) ou pour réaliser des projets particuliers qui ne sont pas financés à même le budget initial alloué à la région.

Ainsi, chaque unité administrative d'Emploi-Québec Laurentides reçoit en début d'année un budget lui permettant d'offrir les mesures et des services qui relèvent de sa responsabilité. Chaque unité est responsable d'élaborer sa planification budgétaire et opérationnelle et de décider du choix des mesures et des services qui lui permettront de concrétiser les objectifs du plan d'action régional et d'atteindre les cibles de résultats.

Par ailleurs, le Conseil régional des partenaires du marché du travail confie à la directrice régionale d'Emploi-Québec Laurentides, le mandat de faire un suivi serré de la situation budgétaire et des résultats et, au besoin, de revoir la répartition budgétaire. Un suivi de la situation sera présenté au Conseil régional lors de ses rencontres régulières.

L'annexe B présente des tableaux détaillés sur le budget de la région et sa répartition par CLE.

LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale s'établit à 2,9 milliards de dollars en 2012-2013 pour l'ensemble du Québec. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées localement en fonction des prestations auxquelles les ménages

30. Le budget initial de base est obtenu en soustrayant du budget initial les sommes dédiées aux services aux entreprises (3 M$), au programme Jeunes en action (460 K$) et à la mesure Contrats d'intégration au travail (2,1 M$).

ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

3.2 LES RESSOURCES HUMAINES

Nous comptons sur notre personnel. Par son engagement, notre personnel est un acteur de première ligne dans le développement harmonieux de l'emploi, de la main-d'œuvre et de la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale. Chacune de nos employées et chacun de nos employés se trouve au cœur des principes directeurs et des défis organisationnels.

Près de 265 employés, dont 13 gestionnaires qui assurent la prestation de services de l'agence, sont répartis dans les principaux corps d'emploi suivants: agentes et agents d'aide à l'emploi, agentes et agents d'aide socioéconomique, enquêtrices et enquêteurs, conseillères et conseillers aux services aux individus et aux entreprises, agentes et agents de recherche, économiste, chefs d'équipe, coordonnatrices et coordonnateurs, techniciennes et techniciens en administration et personnel de bureau. Chacun donne un sens aux gestes que nous posons.

Le réseau d'Emploi-Québec Laurentides est composé d'un bureau régional situé à Saint-Jérôme, de huit centres locaux d'emploi (CLE) permanents, soit un par MRC, d'un point de service situé à Rivière-Rouge (secteur L'Annonciation) et du Service régional de la conformité et des enquêtes (SRCE) situé à Mirabel.

Chaque CLE est responsable d'offrir les services d'emploi et de solidarité sociale aux clients et clientes. Mentionnons cependant que, dans la région des Laurentides, toutes les demandes déposées par des personnes qui ont des contraintes sévères à l'emploi sont analysées par les CLE de proximité. Par la suite, les dossiers de prestataires actifs sont administrés par le CLE de Sainte-Adèle. Quant aux services aux entreprises, ils sont sous la responsabilité de la directrice des CLE de Sainte-Thérèse et de Mirabel pour les Basses-Laurentides (4 MRC) et de la directrice du CLE de Saint-Jérôme pour le Centre-Nord (4 MRC).

Nous comptons également sur un réseau de partenaires de services pour réaliser une activité ou offrir un service préalablement défini. Les principaux partenaires de services sont les centres locaux de développement (CLD) pour la réalisation des ententes concernant la mesure Soutien au travail autonome, les carrefours jeunesse-emploi (CJE) pour le programme Alternative jeunesse et pour Jeunes en action, les organismes communautaires œuvrant en employabilité dans la réalisation des Services d'aide à l'emploi et des Projets de préparation à l'emploi. En 2011-2012, Emploi-Québec Laurentides a signé 54 ententes avec 25 ressources.

4. LES ORIENTATIONS, LES STRATÉGIES ET LES ACTIONS POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS

Emploi-Québec structurera ses interventions autour de cinq grandes orientations qui permettront de répondre aux principaux enjeux auxquels nous devrons faire face :

Enjeux	Orientations
1. L'incertitude quant à l'évolution de l'économie mondiale et ses répercussions sur le marché du travail en 2012.	1. Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service.
2. Le contexte de mutations profondes du marché du travail, le vieillissement de la main-d'œuvre et des difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi chez certains groupes de personnes, dans certaines régions ou certains secteurs ou milieux dévitalisés.	2. Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes. 3. Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements.
3. La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.	4. Offrir des services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.
4. L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail dans un contexte de diminution de ses ressources.	5. Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

Le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides a convenu d'un certain nombre de stratégies et d'actions régionales en vue de concrétiser ces orientations.

Conformément à la gestion par résultats, l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec Laurentides se mesure à l'aide de 12 indicateurs ciblés qui constituent des points de repère pour évaluer la performance de l'organisation. Les indicateurs sont interreliés et peuvent traduire des résultats associés à plus d'une orientation ou stratégie.

Le lecteur trouvera à l'annexe C un tableau synthèse sur les cibles de résultats ainsi que la répartition des cibles par CLE.

ORIENTATION N° 1 PRÉVENIR LES EFFETS DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET SOUTENIR LA CROISSANCE DE L'EMPLOI PAR L'AJUSTEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE

AXE D'INTERVENTION 1.1 : LES MESURES DE PRÉVENTION ET D'AIDE AUX CHÔMEURS ET AUX PERSONNES QUI RISQUENT DE PERDRE LEUR EMPLOI

Emploi-Québec Laurentides verra à **accentuer son intervention auprès des nouveaux chômeurs en offrant des services adaptés et renforcés aux personnes qui perdront leur emploi pour leur permettre de demeurer actives et d'assurer leur intégration durable sur le marché du travail.**

Elle misera sur les actions suivantes :

- ✓ Offrir des services d'emploi adaptés aux personnes qui perdront leur emploi et qui courent un risque de chômage de courte durée, tels des mesures d'accès rapide à l'emploi (Services d'aide à l'emploi).
- ✓ Soutenir financièrement l'accès à des formations aux travailleuses et aux travailleurs à risque de chômage de courte durée, en situation de mise à pied temporaire ou à risque de perdre leur emploi. À cette fin :
  - offrir des formations de courte durée aux personnes qui n'ont pas toutes les compétences requises pour répondre aux besoins du marché du travail;
  - offrir aux personnes expérimentées qui veulent demeurer actives sur le marché du travail l'accès à des formations de courte durée visant une mise à niveau de leurs connaissances sur les technologies de l'information et des communications.
- ✓ Soutenir financièrement l'accès à des formations de base[31] aux personnes qui n'ont pas les compétences de base nécessaires pour répondre aux besoins du marché du travail.
- ✓ Offrir des services d'emploi adaptés aux travailleuses et aux travailleurs licenciés, dont l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, une entente conclue avec le gouvernement fédéral qui vise la réinsertion en emploi des travailleuses et des travailleurs licenciés dans des collectivités vulnérables.

31. La formation de base comprend les volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec: francisation, formation générale, préalable à la formation professionnelle ou technique, alphabétisation, formation professionnelle secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : LES MESURES DE PRÉVENTION ET D'AIDE AUX ENTREPRISES À RISQUE DE RALENTISSEMENT OU DONT LA RELANCE EST FRAGILISEÉ EN RAISON DE L'INCERTITUDE ÉCONOMIQUE

Emploi-Québec Laurentides verra à **maintenir son intervention auprès des entreprises de manière proactive dans le but d'éviter les mises à pied et de favoriser le développement des compétences.**

Elle misera sur les actions suivantes :

- ✓ Mettre en place un dispositif pour repérer les entreprises à risque.
- ✓ Accroître notre force d'intervention en matière de services aux entreprises et renforcer le rôle-conseil auprès des entreprises en matière de gestion des ressources humaines, de formation continue et de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.
- ✓ Établir des passerelles de manière à assurer des communications fluides et continues entre les conseillers aux entreprises et le personnel des CLE qui travaille auprès des individus.
- ✓ Promouvoir la mise en place de comités de concertation en entreprise visant à aider les entreprises à s'adapter aux changements dans l'environnement interne ou externe qui menacent l'entreprise et les emplois ou à améliorer leur compétitivité de façon à assurer le maintien des emplois.
- ✓ Soutenir la formation dans les entreprises grâce au programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi (AERE)[32] de la Commission des partenaires du marché du travail, et à un appui additionnel aux entreprises dans leurs efforts en matière de formation et de gestion des ressources humaines.

AXE D'INTERVENTION 1.3 : UNE VEILLE ACTIVE DE L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Emploi-Québec Laurentides **effectuera une vigie plus soutenue de l'activité économique et du marché du travail, de façon à informer promptement le Comité de gestion d'Emploi-Québec Laurentides et ses partenaires de tout mouvement inhabituel qui pourrait affecter le marché du travail.**

Elle misera sur les actions suivantes :

- ✓ Poursuivre une veille régulière de l'évolution du marché du travail métropolitain et régional par la compilation et l'analyse des données, la lecture de publications, le suivi de l'actualité économique régionale (investissements, mises à pied, etc.).

32. Il s'agit d'un nouveau programme offert à compter de mars 2012 grâce au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Il permet d'offrir un soutien aux entreprises qui sont en processus de relance de leurs activités après avoir subi le ralentissement économique des dernières années. Il vise plus particulièrement à aider les entreprises dans les premières étapes, souvent fragiles, de la relance de leurs activités en répondant aux besoins de formation de leur personnel.

- ✓ Mettre en place des passerelles entre les personnes responsables du partenariat dans les CLE et à la direction régionale, les conseillers aux entreprises et l'économiste régional afin que celui-ci puisse enrichir sa veille des connaissances que les premiers accumulent lors de leurs contacts avec les entreprises et les partenaires.
- ✓ Compte tenu de l'appartenance d'une partie de notre région à la région métropolitaine de Montréal, accroître notre connaissance du marché du travail métropolitain.
- ✓ Présenter régulièrement l'évolution actuelle et prévisible du marché du travail tant à l'interne qu'à l'externe auprès de nos partenaires, notamment le Forum régional des Laurentides Emploi-Québec - Ressources externes.
- ✓ Réactiver le réseau des répondants locaux en information sur le marché du travail (IMT) afin notamment de mieux promouvoir l'information sur le marché du travail et d'en optimiser l'utilisation dans la prestation de services d'Emploi-Québec.
- ✓ Collaborer à la mise à jour des résultats de l'enquête sur l'embauche et les difficultés de recrutement des entreprises de la région et en assurer la diffusion.

LES CIBLES DE RÉSULTATS 2012-2013 RELIÉES À L'ORIENTATION 1

	Cible 2012-2013
1. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	8 561
2. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	3 342

ORIENTATION Nº 2 FAVORISER LA PARTICIPATION ACTIVE AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES

AXE D'INTERVENTION 2.1 : L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES PRÊTES À OCCUPER UN EMPLOI QUI ONT BESOIN D'UNE AIDE D'APPOINT

Emploi-Québec Laurentides verra à **intervenir de façon proactive auprès des personnes qui demandent une aide financière de dernier recours et qui sont prêtes à occuper un emploi afin d'assurer leur insertion en emploi le plus rapidement possible**.

Elle misera sur les actions suivantes :

- ✓ Poursuivre la mise en place de la stratégie d'intervention renforcée et, à cette fin, intervenir rapidement auprès des personnes qui demandent une aide financière de dernier recours (AFDR), et qui sont prêtes à occuper un emploi, afin de leur offrir les programmes, les mesures ou les services dont elles ont besoin en vue de faciliter leur insertion durable en emploi.
- ✓ Intervenir auprès des prestataires actifs à l'aide sociale qui ont complété la participation à une mesure des services publics d'emploi, et qui présentent un indice d'employabilité élevé, afin de leur offrir les programmes, les mesures ou les services dont ils ont besoin en vue de faciliter leur insertion durable en emploi.
- ✓ Offrir des services d'aide à l'emploi, en collaboration avec les organismes communautaires oeuvrant en employabilité, aux personnes prêtes à occuper un emploi et qui ont besoin de cette aide pour trouver un emploi. S'assurer que ces services répondent aux besoins des personnes expérimentées et des personnes immigrantes.
- ✓ De concert avec nos organismes partenaires en employabilité, renforcer les suivis auprès des clientèles prêtes à occuper un emploi, pour mieux les soutenir dans leur démarche d'insertion et de maintien en emploi.
- ✓ Soutenir financièrement des activités de formation en vue de permettre à la clientèle de profiter des occasions d'emploi sur le territoire du Plan Nord.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : LE RECOURS AUX SERVICES D'INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE PLACEMENT POUR LE CHOIX PROFESSIONNEL, L'INSERTION RAPIDE EN EMPLOI ET L'AIDE AU RECRUTEMENT

Emploi-Québec Laurentides visera à **favoriser le recours aux services universels d'information sur le marché du travail et de placement pour le réemploi rapide des personnes en situation de chômage.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Consolider le soutien à la démarche client dans la salle multiservice.

- ✓ Poursuivre la production d'une information locale et régionale de qualité adaptée aux besoins des clientèles afin d'en maximiser l'utilité, notamment pour les entreprises.
- ✓ Accroître la diffusion ciblée de l'information sur le marché du travail auprès des jeunes pour les guider en matière d'orientation professionnelle.
- ✓ Faire la promotion et le suivi auprès des employeurs, des chercheurs d'emploi et des étudiants des services de Placement en ligne d'Emploi-Québec afin qu'ils aient recours à ce service de façon plus systématique.
- ✓ S'assurer que les organismes communautaires oeuvrant en employabilité intègrent l'information sur le marché du travail et les services de placement dans la prestation de services et les soutenir à cet effet.
- ✓ Informer les chercheurs d'emplois des possibilités d'emploi dans le Nord québécois au moyen de notre service d'information sur le marché du travail, de Placement en ligne et lors des foires ou Salons de l'emploi.

AXE D'INTERVENTION 2.3 : LA MOBILISATION, LA PRÉPARATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTÈLES ÉLOIGNÉES OU SOUS-REPRÉSENTÉES SUR LE PLAN DE L'EMPLOI

Emploi-Québec Laurentides verra à **soutenir les personnes ou les groupes à risque de sous-emploi, notamment les personnes qui sont sous-scolarisées ou à risque d'exclusion et de pauvreté, dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Offrir, en collaboration avec les organismes communautaires œuvrant en employabilité, les mesures nécessaires à l'insertion en emploi des personnes plus éloignées du marché du travail, dont les mesures de plus longue durée, telles que les Projets de préparation à l'emploi, la Mesure de formation de la main-d'œuvre et les Subventions salariales.
- ✓ Offrir, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les organismes communautaires œuvrant en employabilité, un accompagnement plus soutenu aux personnes éloignées du marché du travail ou à celles qui sont les plus vulnérables sur le plan de l'emploi afin de réduire les taux d'abandon aux mesures.
- ✓ Soutenir, par la formation de base et par l'alphabétisation, le cas échéant, les personnes faiblement scolarisées afin de faciliter leur intégration en emploi, conformément à la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Augmenter le nombre de participants à des activités de formation de base en 2012-2013.
- ✓ En collaboration avec nos partenaires, dresser un portrait et évaluer si l'offre de francisation, dans la région et dans chaque MRC, répond aux besoins des personnes immigrantes.
- ✓ Continuer d'offrir des services adaptés qui répondent aux besoins particuliers des jeunes, des femmes, des travailleuses, des personnes de 55 ans et plus, des personnes immigrantes, des personnes handicapées, des adultes judiciarisés, tels qu'ils sont décrits dans les diverses stratégies d'intervention d'Emploi-Québec ou du gouvernement.

- ✓ Soutenir et accompagner les personnes immigrantes nouvellement arrivées en collaborant à la mise en place du nouveau dispositif intégré de services destinés aux nouveaux arrivants en vue d'assurer un meilleur arrimage des interventions et la continuité des services (dispositif en développement).
- ✓ Outiller notre personnel ainsi que les organismes communautaires oeuvrant en employabilité pour qu'ils puissent adapter leur approche d'intervention auprès de la clientèle immigrante.
- ✓ Susciter l'intérêt des femmes pour l'exercice d'une profession ou d'un métier traditionnellement masculin en les informant notamment sur les formations qui donnent accès à des professions ou des métiers traditionnellement occupés par des hommes.
- ✓ Soutenir le développement des qualités personnelles recherchées sur le marché du travail et à cette fin :
  - offrir des activités d'apprentissage ou des activités de formation sur le savoir-être aux participants aux mesures de plus longue durée;
  - augmenter le recours aux entreprises d'économie sociale pour aider les participants à se préparer à occuper un emploi.
- ✓ Afin de donner suite aux propositions formulées par les partenaires lors de la consultation de l'automne 2011 concernant l'assouplissement de règles normatives, étudier les propositions soumises et formuler des recommandations à l'attention du Conseil régional des partenaires du marché du travail et des autorités d'Emploi-Québec, le cas échéant.

AXE D'INTERVENTION 2.4 : L'INTERVENTION AUPRÈS DES ENTREPRISES POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI D'UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

Emploi-Québec intensifiera ses efforts en vue de sensibiliser les entreprises à l'existence de bassins de main-d'œuvre sous-utilisés et à l'intérêt pour elles d'y recourir. Elle offrira plus de soutien aux entreprises dans le recrutement et l'intégration en emploi, notamment de personnes immigrantes, de personnes expérimentées et de personnes éloignées sur le marché du travail.

- ✓ Faire connaître les mesures et les services offerts par notre organisation et par nos partenaires de services. À cette fin, actualiser notre plan de communication.
- ✓ Aider à accroître la sensibilisation des employeurs à l'existence de bassins de main-d'œuvre sous-utilisés et à l'intérêt d'y recourir, notamment par des maillages avec les instances régionales et locales qui travaillent auprès des entreprises.
- ✓ Afin de soutenir le recrutement de ces clientèles, faciliter l'arrimage entre les entreprises et les chercheurs et les chercheuses d'emploi :
  - en offrant des services de placement assisté aux personnes qui, en raison de leur manque d'expérience sur le marché du travail québécois ou encore de leur appartenance à une minorité visible, éprouvent plus de difficultés à intégrer un emploi;

- en intensifiant le démarchage des entreprises de manière à susciter l'embauche des participants aux mesures d'Emploi-Québec Laurentides et des clientèles référées par elle.

✓ Aider les entreprises à accueillir des personnes plus éloignées du marché du travail ou issues des groupes qui y sont sous-représentés et favoriser le maintien en emploi. À cette fin :

- offrir des subventions salariales et du soutien aux employeurs afin de faciliter l'embauche et le maintien en emploi d'une personne handicapée dans un milieu de travail intégrateur[33];
- promouvoir et accroître l'utilisation que l'on fait des mesures Subventions salariales et Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME);
- poursuivre les démarches en vue de mettre en place deux entreprises adaptées[34] dans la région afin de créer des emplois de qualité adaptés aux besoins des personnes handicapées qui, bien qu'elles puissent être productives, ne peuvent être compétitives dans une entreprise ordinaire;
- offrir un accompagnement plus soutenu aux employeurs qui accueillent une personne dirigée par Emploi-Québec ou qui participent à la mesure Subventions salariales ou au PRIIME. Au besoin, leur donner accès à des ressources spécialisées en accompagnement de gestion (GRH) et à des trousses d'information pertinentes.

✓ Afin de créer des conditions pour attirer la main-d'œuvre immigrante et faciliter son installation durable en région et pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée, accroître le partenariat avec les autres ministères et organismes publics présents dans la région dans le but de réaliser des dossiers susceptibles de faire l'objet de projets régionaux.

✓ Concevoir un partenariat entre l'emploi et le logement social afin de réaliser un projet dans lequel l'accès au logement social devient un tremplin pour soutenir l'intégration en emploi.

AXE D'INTERVENTION 2.5 : LES STRATÉGIES VISANT DES GROUPES DÉFAVORISÉS SUR LE PLAN DE L'EMPLOI

Emploi-Québec Laurentides **met en œuvre ou contribue à la mise en œuvre de plusieurs stratégies visant des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, à savoir les femmes, les personnes expérimentées, les personnes handicapées, les jeunes, les personnes immigrantes ainsi que les personnes judiciarisées.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

✓ Développer notre compréhension des caractéristiques et des difficultés ou obstacles rencontrés par ces groupes de clientèles, par la veille et le partage d'information avec les organismes œuvrant auprès des clientèles visées.

✓ Poursuivre la mise en œuvre des stratégies d'Emploi-Québec visant la main-d'œuvre féminine[35], et les personnes expérimentées[36].

33. Par la mesure Contrats d'intégration au travail.
34. Depuis le 1er avril 2006, le programme de Subvention aux entreprises adaptées relève d'Emploi-Québec. Voir http://emploiquebec.net/entreprises/recrutement/diversite/entreprises-adaptees.asp.
35 La Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine.

- ✓ Continuer d'appliquer les mesures qui relèvent d'Emploi-Québec à l'intérieur des stratégies gouvernementales suivantes :
  - la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 du gouvernement, *Enrichir le Québec de sa relève*;
  - la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;
  - l'Entente interministérielle pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des minorités visibles, conclue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;
  - l'entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique visant à soutenir l'intégration en emploi des personnes judiciarisées adultes ainsi que le Plan d'action gouvernemental 2012-2013 pour la réinsertion sociale des personnes contrevenantes : une sécurité durable.
- ✓ Collaborer à la mise en œuvre de la Stratégie d'action du Conseil emploi métropole pour favoriser l'intégration en emploi des immigrants[37].
- ✓ Préparer un plan d'action en vue de mettre en œuvre dans la région les mesures qui relèvent d'Emploi-Québec dans la foulée des travaux en cours pour le renouvellement de la stratégie visant les personnes expérimentées. Amorcer sa mise en œuvre.

LES CIBLES DE RÉSULTATS 2012-2013 RELIÉES À L'ORIENTATION 2

	Cible 2012-2013
1. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	15 912
2. Nombre de participants en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	8 800
5. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	5 700
6. Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	2 350

36 . La Stratégie d'intervention à l'intention des travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus. Pour que toutes et tous profitent du plein emploi.

37. http://www.emploi-metropole.org/publications/strategie-action_2011_V4.pdf.

ORIENTATION Nº 3 CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS

AXE D'INTERVENTION 3.1 : LA FORMATION

Emploi-Québec Laurentides veillera à **assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères intéressés, une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Estimer les besoins de formation de la main-d'œuvre pour la région, recueillir les avis des employeurs sur l'adéquation de l'offre de formation dans la région en réponse à leurs besoins, établir avec les partenaires une offre de formation adéquate et procéder à l'organisation d'activités de formation en lien avec les besoins des entreprises.
- ✓ Mettre à jour annuellement et diffuser les perspectives professionnelles.
- ✓ Mettre en œuvre les pistes d'action retenues dans la foulée des travaux sur l'adéquation formation-emploi réalisés en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les établissements d'enseignement de la région, notamment :
  - favoriser un rapprochement entre Emploi-Québec et les conseillers d'orientation des établissements d'enseignement;
  - relancer le programme « Découvrir » visant à permettre à des jeunes de faire des stages d'observation en entreprise;
  - concevoir et réaliser un projet de valorisation de la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) auprès des entreprises de la région faisant face à un problème de vieillissement de la main-d'œuvre;
  - accroître la promotion et l'utilisation du Programme d'apprentissage en milieu de travail.
- ✓ Collaborer à la mise en œuvre de l'initiative Investissement-compétences en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail.

AXE D'INTERVENTION 3.2 : **LE DÉVELOPPEMENT ET LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE**

Emploi-Québec Laurentides **contribuera au développement, à la reconnaissance et à la pleine utilisation des compétences de la main-d'œuvre présente et future par l'entremise de ses aides-conseils ou encore par la Mesure de formation de la main-d'œuvre – volet employeurs, de l'initiative Investissement-compétences d'Emploi-Québec et de la Commisssion des partenaires du marché du travail.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Encourager le développement d'une culture de formation continue en faisant la promotion des services offerts par Emploi-Québec et par la Commission des partenaires du marché du travail, notamment auprès des petites et moyennes entreprises.
- ✓ Accompagner, au besoin, le soutien à la formation d'une aide ou d'un service-conseil en gestion de ressources humaines pour développer leur autonomie dans la formation de la main-d'œuvre.
- ✓ Contribuer à faire augmenter le nombre de travailleurs qui bénéficient d'une formation financée par leur employeur dans les entreprises :
  - en aidant les entreprises à évaluer leurs besoins de formation, en collaboration avec les travailleurs ou leurs représentants, et à trouver des solutions;
  - en soutenant financièrement l'accès à une formation qualifiante et transférable financée, en partie du moins, par des mesures d'Emploi-Québec ou de la Commission des partenaires du marché du travail visant les employeurs;
  - en soutenant les besoins de formation et en gestion des ressources humaines des entreprises d'économie sociale de la région afin qu'elles puissent se développer;
  - en aidant un plus grand nombre de petites et moyennes entreprises à se regrouper afin de favoriser la formation des personnes en emploi;
  - en s'assurant que les projets de formation financés par Emploi-Québec Laurentides ou par la Commission des partenaires du marché du travail visent toutes les catégories de personnel, incluant des travailleurs faiblement qualifiés et des personnes expérimentées dans l'entreprise.
- ✓ Contribuer à faire augmenter le nombre de travailleurs dont les compétences sont reconnues officiellement :
  - en aidant les entreprises à inscrire leurs travailleurs dans une démarche visant à obtenir une reconnaissance de leurs compétences auprès des comités sectoriels de main-d'œuvre qui offrent ce service;
  - en soutenant les employeurs qui veulent inscrire leurs employés dans une démarche visant à obtenir une reconnaissance de leurs compétences de base : équivalence de secondaire 5 ou test d'équivalence de niveau de scolarité (TENS).

- ✓ Soutenir les entreprises qui veulent profiter des occasions d'affaires lors de la mise en œuvre du Plan Nord afin de leur permettre de recruter ou de développer les compétences de leur main-d'œuvre.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : LE SOUTIEN À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Emploi-Québec Laurentides **contribuera à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines (GRH) des entreprises**. Emploi-Québec peut apporter une aide-conseil et une aide financière pour plusieurs dimensions de la gestion des ressources humaines.

Emploi-Québec Laurentides misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Sensibiliser les entreprises au vieillissement de la main-d'œuvre et aux difficultés éventuelles de remplacement.
- ✓ Augmenter le nombre de projets visant la préparation de la relève et le transfert intergénérationnel d'expertise intergénérationnel mis en œuvre dans la région.
- ✓ Aider, de manière prioritaire, les PME qui n'ont jamais bénéficié de nos services à mettre en place, à améliorer ou à renforcer leur dispositif de gestion des ressources humaines.
- ✓ Soutenir les petites et les moyennes entreprises dans la relève de gestion, notamment les entreprises familiales, afin d'assurer une transition plus harmonieuse qui limitera les risques de fermeture ou de suppression d'emplois.
- ✓ Poursuivre la collaboration avec nos partenaires, notamment le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les établissements d'enseignement (cégeps et commissions scolaires) pour une intervention concertée auprès des entreprises.

AXE D'INTERVENTION 3.4 : LA MOBILITÉ

Emploi-Québec Laurentides **contribuera à soutenir la mobilité de la main-d'œuvre.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Soutenir les personnes qui veulent faire reconnaître leurs compétences par l'entremise des comités sectoriels de main-d'œuvre.
- ✓ Informer les entreprises et les partenaires sur le volet international dans le Placement en ligne.
- ✓ Informer les chercheurs d'emploi sur le nouveau volet Plan Nord.

AXE D'INTERVENTION 3.5 : L'APPROCHE SECTORIELLE

Emploi-Québec Laurentides **maintiendra une approche par secteur et adaptera ses interventions à leurs besoins particuliers. De plus, les dossiers de nature sectorielle et de portée régionale ou encore d'envergure régionale seront traités à la Direction de la planification, du partenariat et de l'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec Laurentides.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Développer notre connaissance des besoins en main-d'œuvre et de la main-d'œuvre dans les secteurs d'activité économique dans la région par la veille et le partage d'information avec les organismes et les entreprises œuvrant dans ces secteurs.
- ✓ Élaborer et mettre en œuvre, en collaboration avec nos partenaires, des stratégies d'intervention appropriées afin d'attirer, de maintenir, de développer et de mobiliser la main-d'œuvre dans les secteurs stratégiques pour la région, incluant les créneaux d'excellence de la région.
- ✓ Participer au développement des secteurs industriels les plus prometteurs et créateurs d'emplois par un soutien aux grands projets industriels et aux projets économiques d'envergure, le cas échéant.
- ✓ Collaborer, de manière cohérente par rapport à nos priorités d'intervention :
  - à la concrétisation dans la région des plans d'action des Comités sectoriels de main-d'œuvre et du Conseil emploi métropole;
  - avec le Conseil emploi métropole, à la définition de problèmes, d'objectifs et de stratégies de nature métropolitaine en matière de main-d'œuvre et d'emploi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal;
  - à la Stratégie pour le développement de toutes les régions sous la responsabilité du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation;
  - à la Stratégie de développement des créneaux d'excellence et des investissements liés aux projets ACCORD;
  - à la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat 2011-2014.

LES CIBLES DE RÉSULTATS 2012-2013 RELIÉES À L'ORIENTATION 3

	Cible 2012-2013
7. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	508
8. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO)	253

ORIENTATION Nº 4 OFFRIR DES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION EN EMPLOI ET SOUTENIR LA MOBILISATION DES MILIEUX EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE, TOUT EN ACCORDANT UN SOUTIEN DU REVENU AUX PERSONNES QUI BÉNÉFICIENT DES DIVERS PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

AXE D'INTERVENTION 4.1 : LE SOUTIEN FINANCIER AUX PERSONNES ET AUX FAMILLES DÉMUNIES CONFORME AU CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Les services de solidarité sociale comprennent, en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, l'aide financière aux personnes et aux familles démunies ou présentant des difficultés particulières (Programme d'aide sociale, Programme de solidarité sociale, programme Alternative jeunesse et autres programmes particuliers), de même que les programmes d'aide et d'accompagnement social.

Emploi-Québec Laurentides veillera à **soutenir les personnes et les familles démunies.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies provenant des programmes d'assistance sociale, dans le respect des principes d'équité et de saine gestion des fonds publics.
- ✓ Maintenir la qualité du traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours en respectant les délais prescrits.
- ✓ Soutenir et accompagner les jeunes dans leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail, en favorisant le recours au programme Alternative jeunesse.

AXE D'INTERVENTION 4.2 : L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT DE PRESTATAIRES D'UNE AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS DANS UNE PERSPECTIVE DE MISE EN MOUVEMENT ET D'INSERTION EN EMPLOI

Les programmes et les services d'aide et d'accompagnement social permettent d'offrir aux participantes et aux participants une aide et un accompagnement structurés en vue de les aider notamment dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion sociale et professionnelle. Ces programmes sont complémentaires à ceux qui sont offerts par les services publics d'emploi.

Emploi-Québec Laurentides **mettra en place des programmes d'aide et d'accompagnement en vue d'accompagner les prestataires de l'aide financière de dernier recours vers la reprise de leur autonomie.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Diriger au besoin les prestataires qui sont aux prises avec des difficultés qui nuisent à leur intégration ou leur maintien en emploi vers les organisations sociosanitaires et communautaires. À cette fin, établir des partenariats avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les organismes dans le domaine de la santé mentale afin de mettre en place des passerelles entre la santé et l'emploi.
- ✓ Réviser notre offre de service en pré-employabilité afin de favoriser des approches innovantes facilitant la mobilisation des prestataires éloignés du marché du travail.
- ✓ Continuer d'offrir, en collaboration avec ses partenaires, des programmes d'aide et d'accompagnement social (PAAS) qui visent la progression des personnes vers l'emploi.

AXE D'INTERVENTION 4.3 : LA CONTRIBUTION AU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le premier plan d'action portait sur la période de 2004-2009; il a été prolongé d'un an pour permettre la tenue de consultations destinées à alimenter l'élaboration d'un deuxième plan d'action. Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, *Le Québec mobilisé contre la pauvreté*[38], a été rendu public en mai 2010.

À l'instar du premier plan, le Plan d'action gouvernemental 2010-2015 promeut l'emploi comme principal moyen de lutte contre la pauvreté. Cette lutte passe également par le soutien aux familles et les personnes démunies au moyen d'une aide financière de dernier recours.

Emploi-Québec Laurentides **collaborera à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Soutenir les familles et les personnes démunies au moyen d'une aide financière de dernier recours.
- ✓ Favoriser l'inclusion sociale en mobilisant les prestataires de l'aide financière de dernier recours ayant des obstacles socioéconomiques à l'emploi, afin qu'ils entreprennent une démarche de pré-employabilité et d'intégration professionnelle, et les accompagner dans ce processus.
- ✓ Favoriser l'insertion en emploi du plus grand nombre de prestataires de l'assistance sociale aptes au travail et capables d'entreprendre une démarche vers l'emploi.

38. http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_plan_de_lutte_2010-2015_Faits_%20saillants.pdf.

AXE D'INTERVENTION 4.4 — LA COLLABORATION À LA MOBILISATION ET À L'ENGAGEMENT DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ LAURENTIENNE DANS LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 prévoit que des alliances pour la solidarité seront signées avec les régions de manière à placer au cœur de la démarche les acteurs qui travaillent sur le terrain, soit ceux des secteurs communautaire, philanthropique, économique, syndical et social.

Emploi-Québec Laurentides misera sur les actions suivantes :

- ✓ Participer activement au Groupe des partenaires pour la solidarité sous la responsabilité de la Conférence régionale des élus des Laurentides.
- ✓ Promouvoir auprès des autres ministères et organismes publics les objectifs du gouvernement en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale en vue d'obtenir leur adhésion.

LA CIBLE DE RÉSULTATS 2012-2013 RELIÉE À L'ORIENTATION 4 (VOLET SOLIDARITÉ SOCIALE)

	Cible 2012-2013
9. Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	3 775

ORIENTATION Nº 5 REVOIR ET OPTIMISER LE PARTENARIAT, LES PROCESSUS DE TRAVAIL, LA PRESTATION DE SERVICES ET L'ORGANISATION TERRITORIALE D'EMPLOI-QUÉBEC

AXE D'INTERVENTION 5.1 LES PRATIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Emploi-Québec Laurentides **assurera une saine gestion de ses ressources humaines.**

Elle misera sur les actions particulières suivantes :

- ✓ Poursuivre la mise en œuvre de la démarche de qualité de vie au travail qui vise à mettre la santé des personnes au cœur des préoccupations, dans le contexte où les effectifs vieillissent et risquent de devoir faire face à un alourdissement de leurs tâches.
- ✓ Mettre à jour la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et le plan de relève de la main-d'œuvre ainsi que favoriser le transfert intergénérationnel des compétences en vue de préparer la relève.
- ✓ Poursuivre le développement des compétences de notre personnel et à cet effet :
  - organiser des activités de formation portant notamment sur l'information sur le marché du travail, la comptabilisation de nos interventions dans les systèmes informatiques, la démarche de soutien dans les salles multiservice, le rôle-conseil auprès des entreprises, l'éthique, etc.;
  - poursuivre les activités de soutien et d'accompagnement *(coaching)* auprès du personnel des centres locaux d'emploi dans la mise en place et le suivi des programmes, mesures, services, interventions en conformité et stratégies, de même que pour l'information de gestion et la gestion budgétaire. Au besoin, concevoir de nouveaux outils ou adapter les outils existants.

AXE D'INTERVENTION 5.2 L'APPORT DU PARTENARIAT

Emploi-Québec Laurentides **continuera d'œuvrer en vue d'assurer l'apport du partenariat au niveau tant local que régional.**

Elle misera sur les stratégies et les actions particulières suivantes :

- ✓ Dans le cadre des rencontres avec ses partenaires, Emploi-Québec Laurentides :
  - mettra en valeur son expertise en matière d'information sur le marché du travail afin de favoriser une compréhension commune des problèmes sur le marché du travail;
  - privilégiera une action concertée de tous les acteurs du marché du travail;
  - sollicitera ses partenaires afin de mieux définir les besoins des clientèles individus et entreprises et les façons d'y répondre;
  - visera la résolution de problèmes réels ou prévisibles reliés au marché du travail;
  - fera connaître de manière systématique les mesures, les services et l'information sur le marché du travail qu'il produit;

- transmettra l'information sur son Plan d'action régional 2012-2013 ainsi que sur son bilan des résultats;
- transmettra l'information sur le Plan Nord;
- verra à informer ses partenaires de l'état d'avancement des discussions entourant la révision du modèle d'affaires d'Emploi-Québec dans une perspective de gestion du changement.

✓ Mobiliser les organismes communautaires membres du Forum régional des Laurentides Emploi-Québec - Ressources externes en vue de mieux cerner les besoins des clientèles et de mettre en place des pratiques novatrices et gagnantes.

AXE D'INTERVENTION 5.3 **LA RÉORGANISATION DE LA PRESTATION DE SERVICES, DONT LE DÉVELOPPEMENT MULTIMODES**

Emploi-Québec Laurentides **collaborera à la réorganisation de la prestation de services.**

Elle misera sur les stratégies et actions particulières suivantes :

✓ Collaborer aux travaux d'Emploi-Québec visant à accroître l'efficience et l'efficacité de la prestation de services publics d'emploi en revoyant son modèle d'affaires.

✓ Collaborer à la mise en œuvre du nouveau modèle d'affaires d'Emploi-Québec.

✓ Convenir des objectifs de résultats à atteindre ainsi que des modalités de suivi dans les ententes avec les organismes communautaires œuvrant en employabilité en vue d'améliorer l'efficacité de nos interventions.

AXE D'INTERVENTION 5.4 **LA SAINE GESTION DES FONDS PUBLICS**

Emploi-Québec Laurentides **assurera une saine gestion des fonds publics.**

Elle misera sur les stratégies et les actions particulières suivantes :

✓ Administrer les fonds publics avec rigueur, efficacité et efficience.

✓ Produire un bilan annuel de gestion et des programmations des activités des centres locaux d'emploi (PAC) axées sur les résultats à atteindre.

✓ Produire l'information sur le marché du travail pour la prise de décisions aux niveaux stratégique et opérationnel.

✓ Produire de l'information de gestion dans la région pour soutenir la prise de décisions aux niveaux stratégique et opérationnel.

En matière de conformité, les actions particulières sont :

✓ Concevoir une nouvelle approche en matière de conformité afin notamment d'optimiser l'arrimage entre le Service régional de la conformité et des enquêtes (SRCE) et les CLE.

- ✓ Assurer un suivi serré des résultats de nos interventions visant à assurer la conformité avec les normes et fournir des outils pour soutenir l'accompagnement *(coaching)* des agents concernés.
- ✓ Contribuer à la réalisation des programmes d'assurance qualité en vue d'une gestion améliorée de la performance organisationnelle.
- ✓ Miser sur de nouvelles approches afin de tirer le maximum des activités de conformité pour augmenter le taux de présence des prestataires de l'aide sociale aux convocations d'Emploi-Québec et réduire les taux d'abandon.

En matière de solidarité sociale, les actions particulières sont :

- ✓ Sassurer que notre personnel a une excellente compréhension des normes.
- ✓ Faire le suivi des plaintes et des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.

LES CIBLES DE RÉSULTATS 2012-2013 RELIÉES À L'ORIENTATION 5 (VOLET SOLIDARITÉ SOCIALE)

	Cible 2012-2013
10. Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10
11. Pourcentage des plaintes relatives aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi avec recommandation de modifications	≤ 20 %
12. Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	≤ 21,0 %

5. LES INITIATIVES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DES LAURENTIDES

UN CONSEIL A L'ÉCOUTE

De par les responsabilités qui sont les siennes, le suivi des orientations et des priorités du présent plan d'action constitue la première préoccupation du Conseil. Par ailleurs, les membres souhaitent porter une attention particulière, pour l'année 2012-2013, aux préoccupations suivantes :

- ✓ Se mobiliser pour la persévérance scolaire en favorisant l'adéquation entre la formation et l'emploi, par la diffusion de l'information sur le marché du travail et des perspectives professionnelles régionales;
- ✓ Faire connaître l'offre de services d'Emploi-Québec, par la mise en œuvre d'un plan de communication, en vue de renforcer le partenariat entre les intervenants du marché du travail;
- ✓ Favoriser le maintien ou le retour en emploi des travailleurs expérimentés (55 ans et plus), dans un contexte de vieillissement et de rareté de la main-d'œuvre.

UNE PRÉSENCE DANS LA COLLECTIVITÉ

Que ce soit en lien avec des lois qui le prévoient ou sur la base d'un partenariat à établir, la présence du Conseil est à la fois requise et sollicitée au sein de plusieurs organismes. Ainsi, le Conseil est représenté et actif au sein des conseils d'administration du collège Lionel-Groulx, du cégep de Saint-Jérôme, du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT), du Forum régional des Laurentides Emploi-Québec - Ressources externes et de la Conférence régionale des élus des Laurentides.

Selon le contexte et en lien avec l'évolution du marché du travail, d'autres groupes de travail peuvent se voir confier des mandats d'analyse, de veille stratégique, de réflexion, de prises de position ou d'actions.

6. LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Bien que le plan d'action régional ait été soigneusement élaboré, certains facteurs externes difficilement prévisibles peuvent influer sur nos résultats. Parmi ces facteurs, il pourrait y avoir l'état réel du marché du travail au cours de l'année 2012-2013 et la progression des travaux liés à la mise en place du nouveau plan d'affaires d'Emploi-Québec.

De plus, au moment de l'adoption du plan d'action régional, le budget d'intervention, le budget de fonctionnement et l'effectif autorisé demeurent à confirmer.

Finalement, les cibles du présent plan d'action pourront être modifiées à l'automne 2012 pour tenir compte notamment des résultats effectifs de 2011-2012, des ressources allouées à Emploi-Québec et des prévisions économiques révisées pour 2012-2013.

ANNEXES

ANNEXE A

LES SERVICES OFFERTS PAR EMPLOI-QUÉBEC LAURENTIDES

LES SERVICES UNIVERSELS

Ces services sont offerts à l'ensemble de la population, aux personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi et aux entreprises.

Il s'agit de services :

- ✓ d'accueil;
- ✓ d'information sur le marché du travail;
- ✓ de libre-service ou de services assistés en salle multiservice, tels que le Placement en ligne, la rédaction de curriculum vitae, etc.;
- ✓ d'information sur les mesures et les services d'emploi;
- ✓ liés à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment le soutien technique;
- ✓ liés à la Loi sur la qualification et la formation professionnelle de la main-d'œuvre, par la consignation dans le Registre des compétences des qualifications reconnues par une norme professionnelle;
- ✓ liés au Programme d'apprentissage en milieu de travail;
- ✓ de reclassement en cas de licenciement collectif.

LES SERVICES SPÉCIALISÉS OFFERTS AUX PERSONNES

Ces services sont offerts **aux personnes** qui sont à la recherche d'un emploi, plus particulièrement celles qui sont à risque élevé de chômage de longue durée et aux personnes en emploi dont les emplois sont menacés ou qui sont en situation de sous-emploi.

- ✓ Évaluation de l'employabilité;
- ✓ Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi : développement de l'employabilité, suivis, accompagnement, participation à des activités, programmes et mesures d'aide à l'emploi, tels que services d'aide à la recherche d'emploi, d'orientation, de stages d'exploration et d'observation, subventions salariales, notamment pour l'intégration au travail des personnes handicapées ou des personnes immigrantes, formation, programme d'aide et d'accompagnement social (PASS Action);
- ✓ Aide financière (allocation d'aide à l'emploi) en regard de la participation à une mesure d'aide à l'emploi.

LES SERVICES SPÉCIALISÉS OFFERTS AUX ENTREPRISES

Ces services sont offerts **aux entreprises** dont les emplois sont menacés de disparaître ou qui ne réussissent pas à en créer ou qui risquent d'éprouver des difficultés à pourvoir leurs postes vacants. Ils sont offerts également aux entreprises qui veulent améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou qui souhaitent accroître les compétences de leur personnel.

- ✓ Soutien aux employeurs dans la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail, notamment en matière de recrutement et d'embauche, d'accompagnement de gestion (*coaching*), de stabilisation des emplois et dans la mise en place de comités de concertation;
- ✓ Aide technique et financière pour définir les besoins de formation et pour accroître les compétences des travailleurs;
- ✓ Soutien technique et aide financière à des initiatives de mobilisation et de concertation pour des projets de développement de main-d'œuvre ainsi que pour des projets d'envergure permettant la création d'emplois;
- ✓ Séminaires d'information.

LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

LES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

Les programmes d'aide financière regroupent :

- ✓ le Programme d'aide sociale qui vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi;
- ✓ le Programme de solidarité sociale qui vise à offrir un soutien financier aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ;
- ✓ le programme Alternative jeunesse qui s'adresse aux jeunes de moins de 25 ans et qui leur permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé en regard d'une démarche d'insertion socioprofessionnelle;
- ✓ les programmes spécifiques (travailleurs âgés, travailleurs licenciés collectivement, mineures enceintes, etc.).

Autre programme :

- ✓ le Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS Réussir).

ANNEXE B

LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL 2012-2013

Tableau 1
Répartition du budget d'Emploi-Québec Laurentides (au 26 mars 2012)
2012-2013

	Budget initial
Budget initial du FDMT	**33 061 100 $**
Calcul du budget initial de base	
– Budget initial du FDMT	33 061 100 $
– Moins le montant dédié pour le programme Contrats d'intégration au travail	(2 108 000 $)
– Moins le montant dédié au programme Jeunes en action	(460 228 $)
– Moins le montant alloué pour les Services aux entreprises	(3 000 000 $)
– **Budget initial de base**	**27 499 072 $**
Répartition du budget initial de base	
– Enveloppe régionale de base (15 % du budget initial de base)[39]	4 124 861 $
– Enveloppe réservée aux CLE (85 % du budget initial de base, voir le tableau 3)	23 374 211 $
– **Budget initial de base**	**27 499 072 $**
Budget initial modifié	
– Budget initial du FDMT	33 061 100 $
– Entente du marché du travail	4 545 300 $
– Initiatives ciblées pour les travailleurs âgés	84 500 $
– Projets économiques d'envergure	208 440 $
– **Budget initial modifié**	**37 899 340 $**
Provenance du budget initial modifié	
– Fonds autonomes du Québec	9 569 700 $
– Compte d'assurance-emploi	28 329 640 $
– **Budget initial modifié**	**37 899 340 $**

39. L'enveloppe régionale de base sera investie dans les ententes régionales avec les ressources externes, le Comité-conseil Jeunes volontaires mis en place dans la région pour mettre en œuvre la mesure Jeunes volontaires, les entreprises d'insertion et d'entraînement de la région, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles (PRIIME) et d'autres ententes régionales.

Tableau 2
Répartition de l'enveloppe du budget initial de base réservée aux CLE
2012-2013

Centres locaux d'emploi	Poids relatif selon le modèle à risque de chômage	Répartition du budget initial de base
Lachute	7,4 %	1 729 692 $
Mont-Laurier	9,37%	2 190 163 $
Saint-Jérôme	23,15 %	5 411 130 $
Sainte-Thérèse	21,54 %	5 034 805 $
Mirabel–Saint-Janvier	5,31 %	1 241 171 $
Sainte-Agathe	10,31 %	2 409 881 $
Saint-Eustache	14,99 %	3 503 794 $
Sainte-Adèle	7,93 %	1 853 575 $
Budget initial de base réservé aux CLE	100 %	23 374 211 $

Tableau 3
Répartition du budget initial modifié par CLE et par fonds
2012-2013

Centres locaux d'emploi	Budget initial modifié	Fonds autonomes du Québec	Compte de l'assurance-emploi
Lachute	2 463 966 $	962 480 $	1 501 486 $
Mont-Laurier	2 648 882 $	675 399 $	1 973 483 $
Saint-Jérôme	6 774 428 $	1 907 094 $	4 867 334 $
Sainte-Thérèse	6 587 303 $	1 711 612 $	4 875 691 $
Mirabel–Saint-Janvier	1 453 242 $	284 577 $	1 168 665 $
Sainte-Agathe	2 821 642 $	601 199 $	2 220 443 $
Saint-Eustache	4 407 865 $	1 191 162 $	3 216 703 $
Sainte-Adèle	2 170 283 $	461 930 $	1 708 53 $
Enveloppe pour les CLE	**29 327 611 $**	**7 795 453 $**	**21 532 158 $**
DPPIMT et DSO[40]	1 704 194 $	482 927 $	1 221 267 $
Services aux entreprises	3 000 000 $		3 000 000 $
Ententes régionalisées et réserve régionale	3 857 535 $	1 291 320 $	2 566 215 $
TOTAL	**37 889 340 $**	**9 569 700 $**	**28 319 640 $**

40. Direction de la planification, du partenariat et de l'information sur le marché du travail et Direction du soutien aux opérations, deux directions d'Emploi-Québec Laurentides.

ANNEXE C

LA RÉPARTITION DES CIBLES DE RÉSULTATS PAR CLE, 2012-2013

Le tableau 1 de la page suivante montre, sous forme de tableau synthèse, les cibles et les indicateurs de résultats présentés dans le Plan d'action régional. À des fins de comparaison, on y a ajouté les résultats 2009-2010, 2010-2011 et les résultats 2011-2012.

Rappelons que le niveau des cibles de résultats varie d'une année à l'autre en fonction notamment du niveau des investissements. Ainsi, les investissements supplémentaires générés par le Pacte pour l'emploi (2009-2012) et le Pacte pour l'emploi Plus (2009-2011) ont eu une incidence sur les indicateurs nos 1 à 9 (voir le tableau de la page suivante) dont les cibles ont été revues à la hausse au cours de la période visée. Avec la fin du Pacte pour l'emploi Plus au 1er avril 2011, des modifications ont été apportées aux cibles concernées. Les investissements supplémentaires générés par le Plan emploi métropole (2010-2012) ont eu une incidence sur les indicateurs nos 1, 2 et 7, dont les cibles ont été revues à la hausse au cours de la période de 2010-2012.

Afin de distribuer équitablement les cibles de résultats entre les centres locaux d'emploi, le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides a adopté une répartition qui repose sur l'utilisation de variables propres à chacun des indicateurs[41]. Cette façon de faire permet de prendre en compte les particularités d'une MRC pour chacun des indicateurs de résultats. Cette répartition reflète les disparités régionales et la situation de nos clients, tant individus qu'entreprises, pour chaque MRC.

Pour 2012-2013, le Conseil régional a convenu que les cibles relatives au « Nombre d'entreprises nouvellement aidées » et au « Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) » soient réparties en parts égales entre le CLE de Sainte-Thérèse et celui de Saint-Jérôme qui sont responsables, à compter d'avril 2012, d'offrir les services aux entreprises et en qualification volontaire (CRDCMO) et réglementée sur l'ensemble du territoire de la région. Ces cibles seront ensuite réparties par MRC en fonction du poids relatif des établissements dans chaque MRC.

Le tableau 2 présente la répartition des cibles par CLE. Le tableau 3 présente la répartition des cibles relatives aux services aux entreprises et à la qualification volontaire qui relèvent des CLE de Saint-Jérôme et de Sainte-Thérèse.

41. Le lecteur qui désire des précisions ou plus d'information sur cette répartition est invité à communiquer avec Emploi-Québec Laurentides.

Tableau 1
Les indicateurs et les cibles de résultats pour 2012-2013
(taux d'atteinte de la cible)

Indicateurs ciblés dans le Plan d'action régional		Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Cibles 2012-2013
1.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	17 467 (110 %)	17 911 (110 %)	17 920 (112 %)	15 912
2.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	4 664 (100 %)	4 942 (101 %)	5 640 (1145 %)	5 700
3.	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participant de l'assurance-emploi	10 657 (113 %)	10 146 (116 %)	9 988 (117 %)	8 561
4.	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	8 905 (108 %)	9 320 (102 %)	8 769 (99 %)	8 800
5.	Nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 791 (88 %)	1 986 (98 %)	2 038 (100 %)	2 350
6.	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 043 (135 %)	3 140 (101 %)	3 270 (97 %)	3 342
7.	Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	Non comparable	213 (80 %)	234 (113 %)	253
8.	Nombre d'entreprises nouvellement aidées	600 (118 %)	690 (113 %)	605 (110 %)	508
9.	Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	2 917 (86 %)	3 122 (92 %)	3 292 (89 %)	3 775
10.	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	7,2 jours cible <10	7,5 jours cible <10	8,7 jours cible <10	<10 jours
11.	Pourcentage des plaintes relatives aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi avec recommandation de modifications par 1000 ménages	n.d.	n.d.	8,3 % celle <25 %	< 20 %
12.	Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	17,5 % celle <21 %	23,5 % celle <21 %	20 % celle <21 %	< 21,0 %

n.d. : non disponible.

Tableau 2
La répartition des cibles de résultats par CLE 2012-2013

		CLE Lachute	*CLE Mont-Laurier*	*CLE St-Jérôme*	*CLE Ste-Thérèse*	*CLE Mirabel*	*CLE Ste-Agathe*	*CLE St-Eustache*	*CLE Ste-Adèle*
1.	Participants (total) (Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi)	1 177	1 491	3 683	3 428	845	1 641	2 385	1 262
2.	Participants (AS) (Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, **clientèle des programmes d'assistance sociale)**	548	603	1 766	902	208	535	744	394
3.	Participants (ECQ) (Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participant de l'assurance-emploi)	504	733	1 903	1 979	642	936	1 377	487
4.	Retours en emploi (total) (Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi)	651	825	2 037	1 896	467	908	1 319	697
5.	Retours en emploi (AS) (Nombre de prestataires **des programmes d'assistance sociale** en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi)	200	238	705	397	102	220	307	181
6.	Retours en emploi (ECQ) Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	197	286	744	772	250	366	537	190
7.	Sorties de l'aide (Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours)	367	367	1 112	546	143	335	469	436
8.	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	<10 jours	<10 jours	<10 jours	<10 jours	<10 jours	<10 jours	<10 jours	<10 jours
9	% des plaintes relatives aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi avec recommandation de modifications	<20 %	<20 %	<20 %	<20 %	<20 %	<20 %	<20 %	<20 %
10	Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	<21 %	<21 %	<21 %	<21 %	<21 %	<21 %	<21 %	<21 %

Tableau 3
La répartition des cibles relatives aux services aux entreprises

		Services aux entreprises Centre-Nord	*Services aux entreprises Basses-Laurentides*
11.	Entreprises aidées (Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives et les services-conseils)	254	254
12.	Participants (CDRCMO) (Nombre de participants au Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO))	127	127

ANNEXE D

COORDONNÉES DES MEMBRES DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DES LAURENTIDES

Six membres représentant la main-d'œuvre	Six membres représentant les entreprises	Deux membres représentant les organismes communautaires Quatre membres issus des milieux de la formation
DUPLANTIE, JOHANNE Représentante syndicale T.C.A. Canada (FTQ) Sainte-Anne-des-Lacs	BEAULIEU, ALANA Directrice des ressources humaines Quadco équipement inc. Saint-Eustache	ALLAIRE, LISE Directrice générale Commission scolaire de la Rivière-du-Nord Saint-Jérôme
GOYER, DANIEL Directeur Service d'emploi agricole Fédération UPA Outaouais-Laurentides Saint-Eustache	CARRIÈRE, CHARLES-ALAIN Directeur général Orientech inc. Lachute	BEAUREGARD, GASTON Enseignant Commission scolaire Pierre-Neveu Mont-Laurier
JETTÉ, LOUISE Présidente Conseil central des Laurentides Saint-Jérôme	DUGRÉ, ÉRIC Directeur général Promutuel Deux-Montagne Mirabel	DUMOUCHEL, JOHANNE Directrice générale Carrefour jeunesse emploi d'Argenteuil Lachute
LACELLE, CLAUDETTE Présidente Syndicat des métallos Local 7812 (FTQ) Saint-Antoine	POSTE VACANT	GAUTHIER, STÉPHANE, président Directeur Zone Emploi d'Antoine-Labelle Mont-Laurier
LACHAPELLE, JULIE Deuxième vice-présidente Conseil central des Laurentides Saint-Jérôme	POSTE VACANT	SIMARD, MICHEL Directeur de la formation continue et des services aux entreprises Collège Lionel-Groulx Sainte-Thérèse
LAROSE, DANIEL Président Syndicat des Employés professionnels (FTQ) Blainville	PELLETIER, ANNIE Directrice des ressources humaines RDC Contrôle limitée Blainville	PAQUETTE, FRANCINE Directrice générale Cégep de St-Jérôme Saint-Jérôme

Membre désigné représentant le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT)	Membre désigné représentant le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)	Membre désigné représentant le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)	Membre désigné représentant le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)
OUELLET, JEAN Directeur régional MAMROT Saint-Jérôme	PARENT, DANIEL Directeur régional MELS Laval, Laurentides, Lanaudière	BIANKI, JOCELYN Directeur MDEIE Saint-Jérôme	TÉTREAULT, SERGE Directeur régional immigration MICC Laval, Laurentides, Lanaudière
Membre d'office et secrétaire du Conseil			
DUMONT, JOHANNE Directrice régionale Emploi-Québec Saint-Jérôme			

Direction régionale

55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 2H9
Tél. : (450) 569-7575
1 (800) 561-2687

CLE Saint-Jérôme

85, rue De Martigny Ouest, 1er étage
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 3R8
Tél. : (450) 569-3075
1 (800) 561-0692

CLE Saint-Eustache

367, boulevard Arthur-Sauvé, bur. 247
Saint-Eustache (Québec)
J7P 2B1
Tél. : (450) 472-2311

CLE Mirabel / Saint-Janvier

13479, boulevard Curé-Labelle, bur. 205
Mirabel, Saint-Janvier (Québec)
J7J 1H1
Tél. : (450) 979-2313

CLE Lachute

505, avenue Béthanie, bur. 303
Lachute (Québec)
J8H 4A6
Tél. : (450) 562-8533
1 (800) 263-2732

CLE Sainte-Thérèse

100, boulevard Ducharme, bur. 120
Sainte-Thérèse (Québec)
J7E 4R6
Tél. : (450) 435-3667

CLE Sainte-Agathe

26, boulevard Morin
Sainte-Agathe (Québec)
J8C 2V6
Tél. : (819) 326-5861
1 (800) 567-8334

CLE Sainte-Adèle

400, boulevard Ste-Adèle
Sainte-Adèle (Québec)
J8B 2N2
Tél.: (450) 229-6560
1 (800) 363-7011

CLE Mont-Laurier

585, rue Hébert
Mont-Laurier (Québec)
J9L 2X4
Tél. : (819) 623-4610
1 (800) 567-4562

Emploi et Solidarité sociale
Québec